

คู่มือการปฏิบัติงาน สารบรรณ และการจัดเก็บเอกสาร

กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชวราสารชนครินทร์



นางสาวโรสรินทร์ แมระะ
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความจำเป็นในการจัดทำคู่มือ

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์เป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ พ.ศ. 2548 ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 122 ตอนที่ 14 ก เมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2548 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์กลางทางวิชาการในการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่งเสริมการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่นรวมถึงการผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของพื้นที่และประเทศชาติภายใต้บริบทพหุวัฒนธรรมของพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ซึ่งมีความหลากหลายทางศาสนา ภาษา และวิถีชีวิต

มหาวิทยาลัยมีพันธกิจสำคัญในการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ สร้างงานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและสังคม ให้บริการวิชาการที่สร้างคุณค่า ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมถึงบริหารจัดการด้วยหลักธรรมาภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ระยะ 5 ปี (พุทธศักราช 2566-2570) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พุทธศักราช 2566-2570) ซึ่งการดำเนินพันธกิจเหล่านี้ต้องอาศัยการบูรณาการความร่วมมือจากทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงกองพัฒนานักศึกษาที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย คือ “สร้างคนดี มีความรู้ สู้งานเพื่อพัฒนาสังคมชายแดนใต้”

กองพัฒนานักศึกษา เป็นหน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี ที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการส่งเสริม พัฒนา และสนับสนุนกิจกรรมนักศึกษาให้เป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยมุ่งเน้นการพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรม มีทักษะในศตวรรษที่ 21 และสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พุทธศักราช 2565 ซึ่งกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ครอบคลุม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านจริยธรรม และด้านลักษณะบุคคล (ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา, 2565) กองพัฒนานักศึกษามีภารกิจหลักครอบคลุมหลายด้าน ได้แก่ การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมนักศึกษาทั้งด้านวิชาการ วิชาชีพ กีฬา ศิลปวัฒนธรรม และบำเพ็ญประโยชน์ การพัฒนาศักยภาพและทักษะของนักศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมสู่โลกของการทำงาน การให้บริการด้านสวัสดิการและทุนการศึกษาแก่นักศึกษา การส่งเสริมและรักษาวินัยนักศึกษา การดูแลคุณภาพชีวิตและสุขภาพของนักศึกษา รวมถึงการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรนักศึกษาและศิษย์เก่า ในการปฏิบัติงานตามภารกิจดังกล่าว กองพัฒนานักศึกษาต้องประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยอย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นคณะวิชาต่าง ๆ สำนักงานอธิการบดี หน่วยงานภาครัฐและเอกชน องค์กรนักศึกษา และชุมชน การดำเนินงานที่

หลากหลายและมีความซับซ้อนเช่นนี้ จำเป็นต้องอาศัยระบบงานธุรการที่มีประสิทธิภาพเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุน

ความสำคัญของงานสารบรรณและการจัดเก็บเอกสารในกองพัฒนานักศึกษา

การบริหารงานธุรการนับได้ว่าเป็นบันไดขั้นแรกในการทำงานของกองพัฒนานักศึกษาที่ต้องใช้การสื่อสารเป็นสื่อในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารประกอบด้วย สาร ผู้ส่งสาร และผู้รับสาร เจ้าหน้าที่ธุรการจะต้องเป็นสื่อในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารเพื่อเข้าสู่กระบวนการปฏิบัติงานตามภารกิจของกองพัฒนานักศึกษาต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการสื่อสารในองค์กรของ Shannon และ Weaver (1949) ที่อธิบายกระบวนการสื่อสารประกอบด้วย 5 องค์ประกอบสำคัญ คือ แหล่งข้อมูล ผู้ส่ง ช่องทางผู้รับ และปลายทาง เจ้าหน้าที่ธุรการต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างดีและมีคุณภาพ ทั้งนี้การปฏิบัติงานของกองพัฒนานักศึกษาในการส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมนักศึกษา การจัดสวัสดิการและทุนการศึกษา การประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ย่อมต้องอาศัยการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการเป็นสำคัญ ดังจะเห็นได้จากมีการกำหนดให้มีงานธุรการในทุกหน่วยงาน ดังนั้นงานธุรการจึงเปรียบเสมือนกลไกที่สำคัญของกองพัฒนานักศึกษาที่จะขาดไปหรือไม่มีไม่ได้

ในปัจจุบัน งานสารบรรณได้ก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ภายหลังจากประกาศใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2564 ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานราชการต้องรับส่งหนังสือราชการผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก และใช้อีเมลเป็นช่องทางสำรองในการรับส่งข้อมูลข่าวสารและหนังสือราชการ (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2564) ประกอบกับการประกาศใช้พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ที่มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 13 ตุลาคม 2565 ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องดำเนินการให้บริการประชาชนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวก ลดภาระ และลดต้นทุนการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐและประชาชน (สำนักงาน ก.พ.ร., 2565) การเปลี่ยนผ่านดังกล่าวส่งผลให้บุคลากรงานธุรการจำเป็นต้องมีทักษะดิจิทัล (Digital Literacy) ควบคู่กับความรู้ด้านระเบียบงานสารบรรณแบบดั้งเดิมเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม จากการถอดบทเรียนการปฏิบัติงานสารบรรณของกองพัฒนานักศึกษาในรอบปีงบประมาณที่ผ่านมา พบประเด็นปัญหาที่สำคัญหลายประการ ได้แก่ (1) การขาดคู่มือปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคนมีความแตกต่างกัน (2) การสูญหายและตกหล่นของเอกสารในกระบวนการรับส่ง โดยเฉพาะช่วงที่มีปริมาณหนังสือราชการเข้ามาเป็นจำนวนมาก (3) ความล่าช้าในการเสนอหนังสือต่อผู้บังคับบัญชา ซึ่งส่งผลกระทบต่อความตัดสินใจและการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน (4) ปัญหาในการค้นหาเอกสารย้อนหลัง เนื่องจากระบบการจัดเก็บที่ยังไม่เป็นระบบ (5) การสูญเสียองค์ความรู้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากร เพราะการปฏิบัติงานที่ผ่านมาอาศัยประสบการณ์เฉพาะบุคคล (Tacit Knowledge) มากกว่าความรู้ที่ได้รับการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

(Explicit Knowledge) และ (6) ความสัมพันธ์ระหว่างระเบียบงานสารบรรณแบบเดิมกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Doc PNU) ของมหาวิทยาลัย

ด้วยเหตุนี้ กองพัฒนานักศึกษาจึงได้จัดทำ คู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณและการจัดเก็บเอกสาร ขึ้นเพื่อใช้เป็นกรอบการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน ครอบคลุมตั้งแต่การรับหนังสือ การลงทะเบียน การเสนอผู้บังคับบัญชา การส่งหนังสือ การจัดเก็บ การค้นคืน และการทำลายเอกสารให้เป็นไปตามระเบียบราชการและหลักธรรมาภิบาล คู่มือฉบับนี้จะช่วยยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ลดความเสี่ยงจากความผิดพลาด สร้างความโปร่งใส และสนับสนุนการให้บริการนักศึกษาอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม ตลอดจนเป็นกลไกในการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ของหน่วยงาน เพื่อแปลงความรู้ที่สั่งสมอยู่ในตัวบุคคลให้กลายเป็นองค์ความรู้ที่ถ่ายทอดและสืบทอดได้ภายในองค์กร (Nonaka & Takeuchi, 1995) อันจะนำไปสู่การพัฒนาของพัฒนานักศึกษาและมหาวิทยาลัยให้มีความเข้มแข็ง มั่นคง และยั่งยืนต่อไป

จากความสำคัญและความจำเป็นดังกล่าว ผู้จัดทำในฐานะเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการและงานสารบรรณโดยตรง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน และเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดความรู้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเป็นผลงานทางวิชาการที่สะท้อนการสั่งสมประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในงานประจำของผู้จัดทำ สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา ที่มุ่งเน้นการพัฒนางานประจำสู่นวัตกรรม การให้บริการอย่างยั่งยืน (จรงค์ศักดิ์ พุมนวน, 2567)

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้เป็นคู่มือประกอบการปฏิบัติงานธุรการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับงานธุรการและงานสารบรรณที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันของมหาวิทยาลัย
3. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ และแนวปฏิบัติด้านงานธุรการและงานสารบรรณ ให้แก่บุคลากรใหม่หรือบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานธุรการของพัฒนานักศึกษา
4. เพื่อส่งเสริมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย (E-Doc PNU) ในงานสารบรรณให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564

5. เพื่อลดความผิดพลาด ความซ้ำซ้อน และการสูญหายของเอกสารในกระบวนการทำงาน ตลอดจนสนับสนุนการให้บริการแก่นักศึกษา บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เมื่อนำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ไปใช้อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง คาดว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ในระดับและมิติต่าง ๆ ดังนี้

ระดับผู้ปฏิบัติงาน

1. บุคลากรกองพัฒนานักศึกษามีคู่มือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานธุรการที่ชัดเจน ลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
2. การปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณของกองพัฒนานักศึกษาเป็นไปอย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และมาตรฐานของมหาวิทยาลัย นราธิวาสราชนครินทร์
3. บุคลากรใหม่หรือบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานธุรการ สามารถเรียนรู้และปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการปรับตัว รวมทั้งเป็นการสืบทอดองค์ความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้คงอยู่กับหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

ระดับหน่วยงานและองค์กร

4. กองพัฒนานักศึกษามีระบบการบริหารจัดการเอกสารที่เป็นมาตรฐาน สามารถลดความเสี่ยงด้านการสูญหายของเอกสารและการรั่วไหลของข้อมูลที่เป็นความลับของทางราชการ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
5. การประสานงานระหว่างกองพัฒนานักศึกษากับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างคล่องตัว ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบราชการดิจิทัล (Digital Government) ตามนโยบายของรัฐบาล

ระดับผู้รับบริการและสาธารณะ

6. นักศึกษา บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองพัฒนานักศึกษา ได้รับบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลและหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)
7. คู่มือฉบับนี้สามารถใช้เป็นต้นแบบหรือตัวอย่างให้แก่หน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของตนเอง อันจะช่วยยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการงานธุรการของมหาวิทยาลัยในภาพรวม

1.4 ขอบเขตของคู่มือ

คู่มือการปฏิบัติงานธุรการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ธุรการและบุคลากรที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดขอบเขตของคู่มือครอบคลุม 5 มิติ ได้แก่ ขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านผู้ใช้งาน ขอบเขตด้านพื้นที่ ขอบเขตด้านระยะเวลา และขอบเขตด้านการอ้างอิงกฎระเบียบ ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

คู่มือฉบับนี้มีขอบเขตครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้

1. งานสารบรรณ ประกอบด้วย ขั้นตอนการรับ-ส่งหนังสือราชการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือ การร่างหนังสือราชการ การพิมพ์และตรวจทานหนังสือ และการจัดส่งหนังสือโดยเจ้าหน้าที่
2. ชนิดและรูปแบบของหนังสือราชการ ได้แก่ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตรา บันทึกข้อความ รายงานการประชุม คำสั่ง ประกาศ และระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของกองพัฒนานักศึกษา
3. การจัดเก็บและบริหารจัดการเอกสาร ประกอบด้วย หลักเกณฑ์การจัดเก็บเอกสาร ระบบการจัดหมวดหมู่เอกสาร การยืมเอกสาร การส่งคืนเอกสาร และการทำลายเอกสารตามระเบียบที่กำหนด
4. มาตรฐานเอกสารราชการ ได้แก่ รูปแบบตราสัญลักษณ์ของมหาวิทยาลัย แบบพิมพ์ต่างๆ ที่ใช้ในงานธุรการ รูปแบบของหนังสือราชการ และมาตรฐานการจัดพิมพ์เอกสาร
5. การออกเลขคำสั่งและประกาศ ครอบคลุมหลักเกณฑ์การออกเลขคำสั่งกองพัฒนานักศึกษา การออกเลขประกาศ และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
6. การใช้ระบบสารสนเทศในงานธุรการ ประกอบด้วย การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย การจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และการสืบค้นข้อมูล
7. จรรยาบรรณและมาตรฐานการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ธุรการ รวมถึงการรักษาความลับของเอกสารราชการ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

1.4.2 ขอบเขตด้านผู้ใช้งาน

คู่มือฉบับนี้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ใช้งาน 4 กลุ่มหลัก ได้แก่ (1) ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาของกองพัฒนานักศึกษา ใช้เป็นกรอบอ้างอิงในการกำกับดูแลและตัดสินใจ (2) เจ้าหน้าที่ธุรการและสารบรรณของกองพัฒนานักศึกษา ใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานประจำ (3) บุคลากรสายสนับสนุนอื่น ๆ ในกองพัฒนานักศึกษา ใช้เป็นแนวทางในการประสานงานกับงานธุรการ และ (4) บุคลากรใหม่หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานธุรการทดแทน ใช้เป็นเครื่องมือในการเรียนรู้และเข้าสู่งาน

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

คู่มือฉบับนี้ใช้ปฏิบัติงานในพื้นที่กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ และครอบคลุมการติดต่อประสานงานกับ (1) หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่ คณะ สำนัก สถาบัน วิทยาลัย และหน่วยงานอื่นในสังกัด (2) หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม และ (3) บุคคลภายนอกที่ติดต่อมายังกองพัฒนานักศึกษา

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาการบังคับใช้

คู่มือฉบับนี้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ประกาศใช้ จนกว่าจะมีการปรับปรุงแก้ไข โดยกำหนดให้มีการทบทวนเนื้อหาอย่างน้อยทุก 2-3 ปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ เช่น การแก้ไขระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ การปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย หรือการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหาร

1.4.5 ขอบเขตด้านการอ้างอิงกฎระเบียบ

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้แก่ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 และ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 รวมทั้งระเบียบและข้อบังคับของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ พ.ศ. 2548 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ประกาศ และคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ เพื่อให้การปฏิบัติงานธุรการของกองพัฒนานักศึกษาเป็นไปอย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและตรงกันในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานธุรการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ฉบับนี้ จึงได้กำหนดความหมายของศัพท์เฉพาะที่ใช้ในคู่มือ ดังนี้

"หนังสือ" หมายถึง เอกสารต่างๆ ที่ราชการจัดทำขึ้น รวมทั้งเอกสารที่บุคคลภายนอกส่งมายังหน่วยราชการ เมื่อเจ้าหน้าที่รับไว้ก็ถือเป็นหนังสือราชการประเภทหนึ่ง

"หนังสือราชการ" หมายถึง เอกสารที่เป็นหลักฐานของทางราชการ ซึ่งได้แก่เอกสาร 6 ประเภทตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ประกอบด้วย (1) หนังสือภายนอก (2) หนังสือภายใน (3) หนังสือประทับตรา (4) หนังสือสั่งการ (5) หนังสือประชาสัมพันธ์ และ (6) หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐาน

"การวิเคราะห์หนังสือ" หมายถึง การกลั่นกรองเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาวินิจฉัยสั่งการ

"การเกษียนหนังสือ" หมายถึง การเขียนความเห็นเพื่อเป็นแนวทางในการวินิจฉัยสั่งการ เพื่อให้ผู้รับหนังสือได้เข้าใจวัตถุประสงค์ และสามารถนำไปปฏิบัติตามที่ระบุไว้

"งานสารบรรณ" หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การสร้างหนังสือ การรับ-ส่ง การเก็บรักษาเอกสาร ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนขอข้ายของงานสารบรรณในทางปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร

"ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์" หมายถึง การรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือราชการ ผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

"ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ E-Doc pnu " หมายถึง การรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

"ส่วนงาน" หมายถึง คณะ สถาบัน วิทยาลัย และหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะตั้งขึ้นโดยการตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และหมายความรวมถึง คณะ สถาบัน วิทยาลัย และหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ที่จัดตั้งโดยอำนาจของสภามหาวิทยาลัย และพระราชบัญญัติการบริหารส่วนงานภายในสถาบันอุดมศึกษา

"หน่วยงานภายใน" หมายถึง หน่วยงานภายในสังกัดมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

"หน่วยงานภายนอก" หมายถึง หน่วยงานภาครัฐภายนอกมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ หน่วยงานภาคเอกชน และบุคคลภายนอก

"หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง" หมายถึง หน่วยงานที่กองพัฒนานักศึกษาส่งเรื่องไปให้เพื่อดำเนินการตามคำสั่งของผู้บริหาร

"ระเบียบ" ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 และ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564

"กองพัฒนานักศึกษา" หมายถึง หน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ที่มีภารกิจในการส่งเสริม พัฒนา และสนับสนุนกิจกรรมนักศึกษา

"เจ้าหน้าที่ธุรการ" หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการและงานสารบรรณของกองพัฒนานักศึกษา

"ผู้บังคับบัญชา" หมายถึง รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่แทน

"การรับหนังสือ" หมายถึง การรับหนังสือจากหน่วยงานภายนอกและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่ส่งมายังกองพัฒนานักศึกษา โดยผ่านการลงทะเบียนรับและการจำแนกประเภทตามลำดับชั้นความเร่งด่วนและชั้นความลับ

"การส่งหนังสือ" หมายถึง การส่งหนังสือที่กองพัฒนานักศึกษาจัดทำขึ้น ไปยังผู้รับทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยผ่านการลงทะเบียนส่งและการจัดส่งด้วยช่องทางที่เหมาะสม

"ทะเบียนหนังสือ" หมายถึง สมุดหรือระบบบันทึกรายการของหนังสือรับและหนังสือส่ง เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการรับส่งหนังสือ คั่นคืน และสอบสวนในภายหลัง

“**ชั้นความลับ**” หมายถึง การจัดลำดับชั้นของเอกสารตามความสำคัญและผลกระทบในการเปิดเผย แบ่งออกเป็น 3 ชั้น ได้แก่ ลับที่สุด ลับมาก และลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544

“**ชั้นความเร่งด่วน**” หมายถึง การจัดลำดับชั้นของหนังสือตามความเร่งด่วนในการดำเนินการ แบ่งออกเป็น 3 ชั้น ได้แก่ ด่วนที่สุด ด่วนมาก และด่วน

“**เอกสารอิเล็กทรอนิกส์**” หมายถึง ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีผลทางกฎหมายเทียบเท่ากับหนังสือที่เป็นกระดาษ

“**การทำลายเอกสาร**” หมายถึง กระบวนการกำจัดเอกสารราชการที่ครบกำหนดอายุการเก็บตามที่ระเบียบกำหนด โดยต้องผ่านการขออนุมัติและแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือตามขั้นตอนที่ระเบียบกำหนด

“**การจัดเก็บเอกสาร**” หมายถึง กระบวนการนำเอกสารที่ผ่านการปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้วมาจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่อสะดวกในการค้นคืน ใช้อ้างอิง และเป็นหลักฐานในการปฏิบัติราชการ

“**หนังสือเวียน**” หมายถึง หนังสือที่มีถึงผู้รับเป็นจำนวนมาก มีใจความอย่างเดียวกัน โดยให้เพิ่มรหัสตัวพยัญชนะ “ว” ที่หน้าเลขทะเบียนหนังสือส่ง

“**บันทึกข้อความ**” หมายถึง หนังสือภายในประเภทหนึ่งที่ใช้ติดต่อราชการระหว่างหน่วยงานภายในกระทรวงเดียวกัน หรือภายในสังกัดของหน่วยงานเดียวกัน ใช้แบบฟอร์มตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

“**หนังสือประทับตรา**” หมายถึง หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา

“**สารบรรณกลาง**” หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณของส่วนราชการ โดยเป็นจุดรับส่งหนังสือของส่วนราชการนั้น

“**พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565**” หมายถึง กฎหมายที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องดำเนินการให้บริการประชาชนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 13 ตุลาคม 2565 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวก ลดภาระ และลดต้นทุนการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐและประชาชน

1.6 วิธีการใช้คู่มือ

เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือสามารถใช้ประโยชน์จากคู่มือฉบับนี้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ จึงเสนอแนวทางการใช้คู่มือสำหรับผู้ใช้แต่ละกลุ่ม ดังนี้

(1) ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา ควรศึกษาบทที่ 1 (บทนำ) และบทที่ 2 (บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและโครงสร้างการบริหารจัดการ) เพื่อทำความเข้าใจภาพรวมของระบบงานสารบรรณ และใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำกับดูแลและตัดสินใจ

(2) เจ้าหน้าที่ธุรการและสารบรรณ ควรศึกษาคู่มือทุกบทอย่างละเอียด โดยเฉพาะบทที่ 3 (หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข) และบทที่ 4 (เทคนิคการปฏิบัติงาน) ซึ่งเป็นแนวทางการปฏิบัติงานในรายละเอียด รวมถึงบทที่ 5 (ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข) เพื่อเรียนรู้จากประสบการณ์ที่สั่งสมไว้

(3) บุคลากรสายสนับสนุนอื่น ๆ ในกองพัฒนานักศึกษา ควรศึกษาบทที่ 1 (บทนำ) บทที่ 3 (หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน) และภาคผนวก (แบบฟอร์มต่าง ๆ) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ธุรการ

(4) บุคลากรใหม่หรือผู้รับมอบหมายงานทดแทน ควรศึกษาคู่มือทุกบทตามลำดับ โดยอาจเริ่มจากบทที่ 1 และบทที่ 2 เพื่อทำความเข้าใจภาพรวม จากนั้นศึกษาบทที่ 3 และบทที่ 4 ในรายละเอียด และใช้บทที่ 5 เป็นแนวทางในการรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

ทั้งนี้ ผู้ใช้คู่มือสามารถใช้สารบัญและสารบัญภาคผนวกในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างสะดวก และหากมีข้อสงสัยหรือข้อเสนอแนะ สามารถติดต่อกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เพื่อขอคำปรึกษาหรือเสนอแนะการปรับปรุงคู่มือในรอบการทบทวนถัดไป

1.7 คำย่อที่ใช้ในคู่มือ

เพื่อความสะดวกในการอ้างอิงและความกระชับของเนื้อหา คู่มือฉบับนี้ใช้คำย่อ ดังนี้

มจร. หมายถึงมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

กพน. หมายถึง กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

สนอ. หมายถึง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

E-Doc PNU หมายถึงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

อว. หมายถึง กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

สลด. หมายถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ก.พ.ร. หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

PDPA หมายถึง Personal Data Protection Act (พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล)

KM หมายถึง Knowledge Management (การจัดการความรู้)

R2R หมายถึง Routine to Research (การพัฒนางานวิจัยจากงานประจำ)

PDCA หมายถึง Plan-Do-Check-Act (วงจรคุณภาพการบริหารจัดการ)

บทที่ 2

โครงสร้างและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

การบริหารจัดการงานสารบรรณและการจัดเก็บเอกสารจะประสบความสำเร็จได้ ต้องอาศัยการวางโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน การกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่เหมาะสมกับศักยภาพของบุคลากร และการเข้าใจในความสัมพันธ์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อันเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของการบริหารงานตามหลักการจัดองค์กร (Principles of Organization) ของ Fayol (1949) งานธุรการและงานสารบรรณ ในฐานะกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์ จึงมีใช่งานเบื้องหลัง แต่เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนภารกิจพัฒนานักศึกษาให้บรรลุเป้าหมายการสร้างบัณฑิตที่พร้อมใช้งานและมีจิตวิญญาณนักพัฒนา เนื่องจากเอกสารราชการเป็นหลักฐานสำคัญในการบันทึกการตัดสินใจ การสื่อสาร การประสานงาน และการแสดงความโปร่งใส ตรวจสอบได้ของหน่วยงาน ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) (สำนักงาน ก.พ.ร., 2565)

เนื้อหาในบทนี้จัดเรียงตามแนวทางการเขียนคู่มือปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา (จรงค์ศักดิ์ พุมนวน, 2567) และรูปแบบคู่มือปฏิบัติงานตามข้อตกลงของ ก.พ.อ. (2553) แบ่งออกเป็น 4 ส่วนหลัก ได้แก่ (1) โครงสร้างและภาระหน้าที่ของหน่วยงาน (หัวข้อ 2.1) (2) บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง (หัวข้อ 2.2) (3) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (หัวข้อ 2.3) และ (4) การวิเคราะห์งาน (หัวข้อ 2.4) ซึ่งจะเป็นพื้นฐานในการทำความเข้าใจหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงาน และเทคนิคที่จะกล่าวถึงในบทถัดไป

2.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

หัวข้อนี้จัดทำตามแนวทางของ ดร.จรงค์ศักดิ์ พุมนวน (2567) และ เสถียร คามีสักดิ์ (2556) ซึ่งระบุว่าคู่มือปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ต้องนำเสนอ 2 ส่วน ได้แก่ (1) หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง และ (2) หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อแสดงให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานที่ประกาศกำหนดกับงานจริงที่ปฏิบัติ

2.1.1 หน้าที่ความรับผิดชอบตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งที่ประกาศโดย ก.พ.อ. เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2553 เรื่อง มาตรฐานการกำหนดระดับตำแหน่งและการแต่งตั้งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น พ.ศ. 2553 ได้ระบุบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ ดังนี้

หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้น ที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถทางวิชาการในการทำงาน ปฏิบัติงานด้านบริหารทั่วไป ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังรายละเอียดในหัวข้อ 2.3

2.1.2 หน้าที่ความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย

ในการปฏิบัติงานจริง ผู้จัดทำในฐานะเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานสารบรรณและการจัดเก็บเอกสารของกองพัฒนานักศึกษาเป็น หลักตามคำสั่งมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เรื่องการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรกองพัฒนานักศึกษา โดยมีภาระงานที่ได้รับมอบหมาย ครอบคลุม 6 ด้าน ดังนี้

(1) การรับ-ส่งหนังสือราชการ ทั้งในรูปแบบเอกสารและระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Doc PNU) ของมหาวิทยาลัย

(2) การจัดทำและร่างหนังสือราชการ ทั้งหนังสือภายนอก หนังสือภายใน บันทึกข้อความ คำสั่ง ประกาศ และเอกสารราชการอื่น ๆ ของกองพัฒนานักศึกษา

(3) การลงทะเบียนและเกษียณหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชา และเกษียณหนังสือเบื้องต้นก่อนเสนอผู้บริหาร

(4) การจัดเก็บและสืบค้นเอกสาร จัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้มตามรหัสที่กำหนด และจัดเก็บในระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

(5) การทำลายเอกสารที่ครบกำหนดอายุการเก็บ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ข้อ 66-70

(6) การปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย เช่น การจัดเตรียมเอกสารการประชุม การประสานงานภายในและภายนอก การรับรองแขกผู้มาติดต่อ เป็นต้น

2.1.3 คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งและสมรรถนะที่จำเป็น

เพื่อให้การปฏิบัติงานของตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปบรรลุตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ผู้ดำรงตำแหน่งจำเป็นต้องมีคุณสมบัติและสมรรถนะตามประกาศ ก.พ.อ. (2553) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้

(1) คุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง

ผู้ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ ต้องสำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ และมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับลักษณะงาน โดยพิจารณาจากประสบการณ์การทำงาน การฝึกอบรม และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

(2) ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานสารบรรณ

1) ความรู้ด้านระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ทุกฉบับ ได้แก่ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 และ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564

2) ความรู้ด้านพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544

3) ความรู้ด้านหลักการบริหารจัดการทั่วไป โดยเฉพาะการวางแผน การจัดองค์กร การประสานงาน และการควบคุมงาน

4) ความรู้ด้านการเขียนและร่างหนังสือราชการ ตามรูปแบบและโครงสร้างที่ระเบียบกำหนด ทั้งหนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตรา และหนังสือสั่งการ

5) ความรู้ด้านการจัดเก็บและบริหารจัดการเอกสาร ทั้งในรูปแบบเอกสารและระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนหลักเกณฑ์การทำลายเอกสารที่ครบกำหนดอายุ

(3) ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานสารบรรณ

1) ทักษะการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย (E-Doc PNU) และเทคโนโลยีดิจิทัลอื่น ๆ ได้แก่ โปรแกรมสำนักงาน การสแกนเอกสาร การจัดการไฟล์ และการสืบค้นข้อมูล

2) ทักษะการสื่อสารและการประสานงาน ทั้งการพูด การเขียน และการนำเสนอข้อมูล ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

3) ทักษะการวิเคราะห์หนังสือ (การกลั่นกรองเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาวินิจฉัยสั่งการ) และการเกษียณหนังสือ (การเขียนความเห็นเพื่อเป็นแนวทางในการวินิจฉัยสั่งการ)

4) ทักษะการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของเอกสาร ตามชั้นความเร่งด่วน (ด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วน) และชั้นความลับ (ลับที่สุด ลับมาก ลับ)

5) ทักษะภาษา ทั้งภาษาไทยในระดับสูงสำหรับงานเขียน ภาษาอังกฤษในระดับสื่อสารได้ และภาษามลายูท้องถิ่นสำหรับบริบทพื้นที่ชายแดนภาคใต้

(4) สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง

ตามประกาศ ก.พ.อ. (2553) กำหนดให้ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปต้องมีสมรรถนะ 2 กลุ่ม ดังนี้

สมรรถนะหลัก (Core Competencies)

1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย

2) การบริการที่ดี (Service Mind) มีใจรักในการให้บริการผู้รับบริการทุกกลุ่ม

3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานสารบรรณ

4) การยึดมั่นในความถูกต้อง ซอบธรรม และจริยธรรม (Integrity) รักษาความลับของทางราชการและปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์

5) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและหน่วยงานอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน (Functional Competencies)

- 1) การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) วิเคราะห์เนื้อหาหนังสือและกลั่นกรองเรื่องก่อนเสนอผู้บังคับบัญชา
- 2) การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking) เข้าใจการเชื่อมโยงของเอกสารกับภารกิจของหน่วยงาน
- 3) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility) ปรับตัวได้ตามสถานการณ์และลำดับความเร่งด่วนของงาน
- 4) การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ (Concern for Order) ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารตามระเบียบอย่างละเอียดรอบคอบ

(5) คุณลักษณะที่พึงประสงค์เพิ่มเติม

นอกจากคุณสมบัติและสมรรถนะตามมาตรฐานข้างต้น ผู้ดำรงตำแหน่งงานสารบรรณในกองพัฒนานักศึกษา ควรมีคุณลักษณะเพิ่มเติมที่เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ในการรักษาความลับของทางราชการ ความรอบคอบและใส่ใจในรายละเอียดของเอกสาร ความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญของงานภายใต้ภาวะกดดัน ความเข้าใจในบริบทวัฒนธรรมของพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ตลอดจนความสามารถในการเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

2.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ตามประกาศ ก.พ.อ. (2553) ลักษณะงานที่ปฏิบัติของตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป แบ่งออกเป็น 4 ด้านหลัก ได้แก่ (1) ด้านการปฏิบัติการ (2) ด้านการวางแผน (3) ด้านการประสานงาน และ (4) ด้านการบริการ ซึ่งในคู่มือฉบับนี้ได้ปรับให้สอดคล้องกับงานสารบรรณที่ปฏิบัติจริง โดยแสดงรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.2.1 ด้านการปฏิบัติการ

ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการเอกสารราชการของกองพัฒนานักศึกษา ครอบคลุมการรับ-ส่งหนังสือ การลงทะเบียน การจัดทำเอกสาร การจัดเก็บ การสืบค้น และการทำลายเอกสาร ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีรายละเอียดภาระงาน ดังนี้

- 1) การรับและตรวจสอบเอกสาร รับหนังสือราชการจากงานสารบรรณกลางและจากระบบ E-Doc PNU ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร หากไม่ถูกต้องให้ประสานหน่วยงานเจ้าของเรื่องแก้ไข
- 2) การลงทะเบียนและเกษียณหนังสือ ลงทะเบียนหนังสือรับ ประทับตรารับ จัดลำดับความสำคัญ และเกษียณหนังสือเบื้องต้นเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา

3) การจัดทำหนังสือราชการ ร่างและพิมพ์หนังสือราชการในรูปแบบต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบความถูกต้อง และนำเสนอผู้มีอำนาจลงนาม

4) การส่งหนังสือราชการ ดำเนินการส่งหนังสือไปยังหน่วยงานภายในและภายนอก ทั้งในรูปแบบเอกสารและผ่านระบบ E-Doc PNU

5) การจัดเก็บและสืบค้นเอกสาร จัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้มตามรหัสแฟ้ม และจัดเก็บในระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมสืบค้นเมื่อจำเป็น

6) การทำลายเอกสาร ดำเนินการทำลายเอกสารที่ครบกำหนดอายุการเก็บ ตามขั้นตอนที่ระเบียบกำหนด

2.2.2 ด้านการวางแผน

วางแผนการทำงานด้านงานสารบรรณของตนให้สอดคล้องกับแผนงานของกองพัฒนานักศึกษาและมหาวิทยาลัย โดยมีรายละเอียดภาระงาน ดังนี้

1) การวางแผนปริมาณงานรายวัน วางแผนการรับหนังสือตามช่วงเวลา (เอกสาร: 10.30 น. และ 14.30 น. / E-Doc PNU: 09.00-11.00 น. และ 13.30-15.30 น.) และจัดลำดับการดำเนินการตามความเร่งด่วน

2) การวางแผนจัดเก็บเอกสารประจำปี วางแผนการจัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้ม จัดทำรหัสแฟ้มใหม่ ประจำปีงบประมาณ และเตรียมพื้นที่จัดเก็บ

3) การวางแผนทำลายเอกสารประจำปี วางแผนการสำรวจและคัดแยกเอกสารที่ครบกำหนดอายุการเก็บ เพื่อเสนอขออนุมัติทำลายตามระเบียบ

4) การวางแผนพัฒนาตนเอง วางแผนการเข้ารับการศึกษาอบรมด้านงานสารบรรณ การใช้ระบบ E-Doc PNU และการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้อง

2.2.3 ด้านการประสานงาน

ประสานงานด้านเอกสารและหนังสือราชการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยมีรายละเอียดภาระงาน ดังนี้

1) การประสานงานภายในกองพัฒนานักศึกษา ประสานกับเจ้าของเรื่องใน 11 งานของกองพัฒนานักศึกษา เพื่อการจัดทำหนังสือ การรับเอกสาร และการแจ้งผลการเกษียณของผู้บริหาร

2) การประสานงานกับงานสารบรรณกลาง (กองกลาง) ประสานการออกเลขหนังสือ การนำส่งหนังสือภายนอก และการรับหนังสือเข้าประจำวัน

3) การประสานงานภายในมหาวิทยาลัย ประสานงานกับคณะ สำนัก สถาบัน วิทยาลัย และหน่วยงานอื่นในสังกัด

4) การประสานงานภายนอกมหาวิทยาลัย ประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และบุคคลภายนอกที่ติดต่อมายังกองพัฒนานักศึกษา

2.2.4 ด้านการบริการ

ให้บริการข้อมูล ให้คำปรึกษา และถ่ายทอดความรู้ด้านงานสารบรรณ โดยมีรายละเอียดภาระงาน ดังนี้

- 1) การให้บริการข้อมูลและคำปรึกษา ให้คำปรึกษาแก่บุคลากร นักศึกษา และผู้มาติดต่อเกี่ยวกับระเบียบและวิธีการปฏิบัติงานสารบรรณ
- 2) การให้บริการด้านเอกสาร ให้บริการจัดทำสำเนาเอกสาร การรับรองสำเนา และการให้บริการยืม-คืนเอกสารตามระเบียบ
- 3) การถ่ายทอดความรู้แก่บุคลากรใหม่ ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสารบรรณ แก่บุคลากรใหม่หรือผู้ได้รับมอบหมายทดแทน
- 4) การให้บริการด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้คำแนะนำการใช้งานระบบ E-Doc PNU แก่บุคลากรภายในกองพัฒนานักศึกษา

2.3 โครงสร้างและภาระหน้าที่ของหน่วยงาน

2.3.1 ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยย่นราธิวาสราชนครินทร์ เป็นสถานศึกษาภายใต้การกำกับของรัฐบาล ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยย่นราธิวาสราชนครินทร์ พ.ศ. 2548 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 122 ตอนที่ 14 ก เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2548 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2548 โดยการหลอมรวมกิจการ ทรัพย์สิน งบประมาณ รายได้ หนี้สิน และบุคลากรของสถาบันการศึกษาที่มีศักยภาพในการพัฒนาในจังหวัดนราธิวาส จำนวน 4 สถาบัน คือ (1) วิทยาลัยเทคนิคนราธิวาส (2) วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีนราธิวาส (3) วิทยาลัยการอาชีพตากใบ และ (4) วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนราธิวาส

ปัจจุบัน มหาวิทยาลัยย่นราธิวาสราชนครินทร์ ประกอบด้วยส่วนราชการภายใน 12 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี คณะเกษตรศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ วิทยาลัยการอาชีพตากใบ วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีนราธิวาส วิทยาลัยเทคนิคนราธิวาส และสถาบันอิสลามและอาหรับศึกษา ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยย่นราธิวาสราชนครินทร์ พ.ศ. 2550 ณ วันที่ 27 เมษายน 2550

ในส่วนของสำนักงานอธิการบดี ได้แบ่งส่วนราชการเป็น 4 กองหลัก ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ได้แก่ (1) กองกลาง (2) กองนโยบายและแผน (3) กองพัฒนานักศึกษา และ (4) กองส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และได้ขยายเพิ่มเติมโดยอาศัยความเห็นชอบของสภามหาวิทยาลัย เป็น 7 กอง และหน่วยงานอื่น ๆ ประกอบด้วย (5) กองคลัง (6) กองบริหารทรัพยากรบุคคล และ (7) ศูนย์วิจัยและนวัตกรรม

2.3.2 วิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย

วิสัยทัศน์ (Vision)

“มหาวิทยาลัยชั้นนำทางวิชาการและวิชาชีพด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน”

พันธกิจ (Mission)

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ กำหนดพันธกิจ 5 ประการ เพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์ ดังนี้

1. ผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ และตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน
2. ผลิตผลงานวิชาการ วิจัย และนวัตกรรม นำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน
3. บริการวิชาการและวิชาชีพที่ตอบสนองต่อความต้องการของพื้นที่
4. ทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และการอยู่ร่วมกันในสังคมพหุวัฒนธรรม
5. การบริหารและจัดการองค์กรสู่มาตรฐานสากล

จากพันธกิจทั้ง 5 ประการ พบว่างานสารบรรณเป็นกลไกสนับสนุนสำคัญของพันธกิจที่ 5

การบริหารและจัดการองค์กรสู่มาตรฐานสากล

โดยเฉพาะในยุคการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบราชการดิจิทัลตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 นอกจากนี้ยังเป็นกลไกเชื่อมโยงสนับสนุนพันธกิจที่ 1-4

ผ่านการประสานงานและการจัดการเอกสารของกิจกรรมพัฒนานักศึกษาในทุกมิติ

2.3.3 โครงสร้างและภาระหน้าที่ของกองพัฒนานักศึกษา

กองพัฒนานักศึกษา เป็นหน่วยงานระดับกองในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่ออธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา และผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในด้านการพัฒนานักศึกษาอย่างรอบด้าน มีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 23 คน โดยมีภารกิจของหน่วยงานครอบคลุม 11 งานหลัก แสดงรายละเอียดในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ภารกิจของกองพัฒนานักศึกษา

ลำดับ	งานหลัก	หน่วยงานย่อย
1	งานบริการและสวัสดิการ	งานทุนการศึกษา, งานกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา, งานพยาบาล, งานสวัสดิการและบริการนักศึกษา
2	งานหอพักนักศึกษาและบุคลากร	งานหอพักนักศึกษาและบุคลากร
3	งานกิจกรรมนักศึกษา	งานองค์การนักศึกษา, งานกิจกรรมเสริมหลักสูตร (Soft Skill), งานชมรม, งานวินัยนักศึกษา, งานนักศึกษาวิชาทหาร, งานกีฬาและนันทนาการ

4	งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ และศิษย์เก่า	งานอาจารย์ที่ปรึกษาและบริการนักศึกษาวิชาทหาร, งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ, งานศิษย์เก่า
5	งานสำนักงาน	งานสารบรรณ, งานบุคลากร, งานพัสดุ, งานการเงินและบัญชี, งานการประชุม, งานเลขานุการผู้บริหาร, งานยานพาหนะ
6	งานอาคารสถานที่	งานอาคารสถานที่, งานแม่บ้าน, งานสวน
7	งานทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญา	งานส่งเสริมศาสนา, งานทำนุบำรุงภาษา ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญา
8	งานแผนและประกันคุณภาพ	งานนโยบายและแผน, งานประกันคุณภาพ, งานบริหารความเสี่ยง
9	งานประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุ และเว็บไซต์	งานประชาสัมพันธ์, งานสถานีวิทยุ, งานโสตทัศนอุปกรณ์
10	งานศูนย์จิตอาสาและสัมพันธ์ชุมชน	งานศูนย์จิตอาสาและสัมพันธ์ชุมชน
11	งานตามนโยบาย	งานตามนโยบาย

ที่มา: กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ (2568)

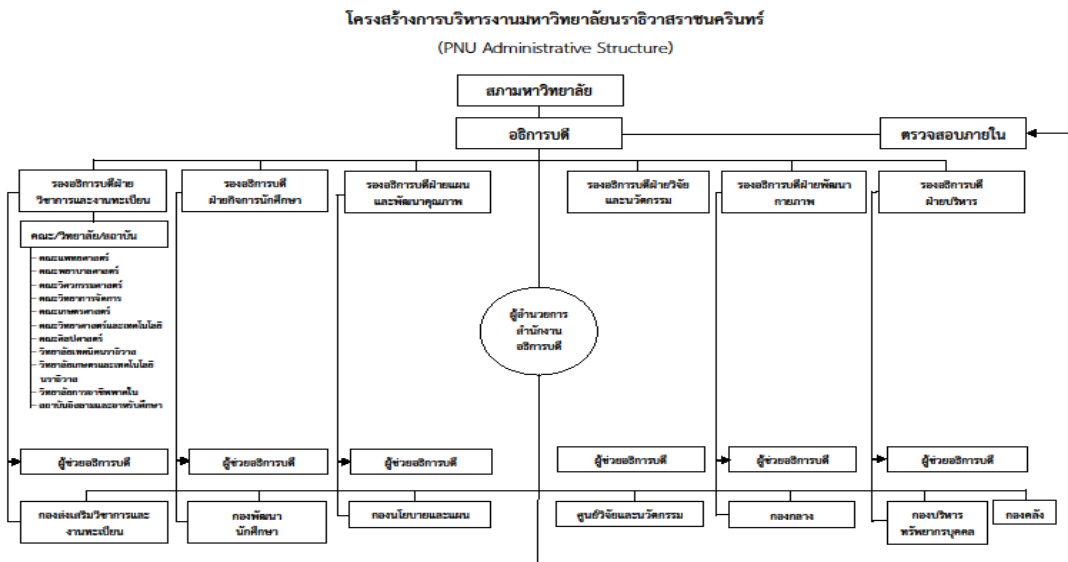
จากตารางที่ 2.1 คู่มือฉบับนี้แสดงรายละเอียดของงานสารบรรณภายใต้งานสำนักงาน (ลำดับที่ 5) ซึ่งทำหน้าที่เป็นกลไกกลาง (Central Hub) ในการเชื่อมโยงและประสานงานของทั้ง 11 งาน ผ่านการรับส่งเอกสาร การประสานงาน และการจัดเก็บข้อมูล

2.3.4 โครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหารจัดการ

ในการนำเสนอโครงสร้างการบริหารจัดการของกองพัฒนานักศึกษา คู่มือฉบับนี้ได้จำแนกโครงสร้างออกเป็น 4 ลักษณะ ตามแนวทาง ดร.จรงค์ศักดิ์ พุมนวน (2567) ได้แก่ (1) โครงสร้างองค์กร (Organization Chart) แสดงชื่อหน่วยงาน (2) โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart) แสดงชื่อหน่วยงานพร้อมชื่อตำแหน่งผู้บริหาร (3) โครงสร้างการปฏิบัติงานพัฒนานักศึกษา (Department Structure Chart) แสดงทุกงานในภาพรวม และ (4) โครงสร้างการปฏิบัติงานของงานสารบรรณ (Activity Chart) แสดงเฉพาะงานสารบรรณพร้อมชื่อผู้ปฏิบัติงานและบทบาทหน้าที่

(1) โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)

โครงสร้างองค์กรของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ แสดงการแบ่งส่วนราชการระดับมหาวิทยาลัย มีสภามหาวิทยาลัยเป็นองค์กรสูงสุด อธิการบดีเป็นผู้บริหารสูงสุด และสำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานสนับสนุนกลาง ดังแสดงในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กรมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

ที่มา: ปรับจากประกาศมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัย

จากภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างองค์กรของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ โดยมีสภามหาวิทยาลัยเป็นองค์กรสูงสุดในการกำกับดูแลการดำเนินงาน และมีอธิการบดีเป็นผู้บริหารสูงสุด ซึ่งมีรองอธิการบดีรับผิดชอบงานในแต่ละด้าน ได้แก่ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา และรองอธิการบดีฝ่ายแผนและพัฒนา ภายใต้การบริหารงานดังกล่าว ประกอบด้วยหน่วยงานระดับคณะ วิทยาลัย และหน่วยงานสนับสนุนต่างๆ รวมถึงสำนักงานอธิการบดี ซึ่งภายใต้สำนักงานอธิการบดีมีกองต่างๆ ได้แก่ กองกลาง กองบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล กองคลัง กองนโยบายและแผน กองวิชาการและประกันคุณภาพ การศึกษา และกองพัฒนานักศึกษา ซึ่งทำหน้าที่สนับสนุนและประสานงานการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายและแผนพัฒนาของมหาวิทยาลัย

(3) โครงสร้างการปฏิบัติงานของงานสารบรรณ (Activity Chart)

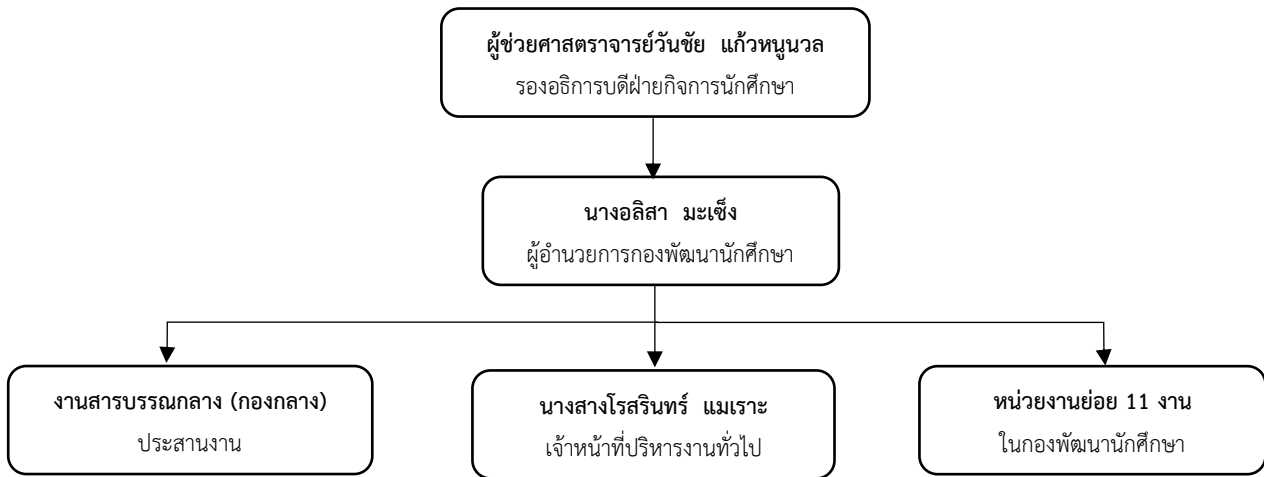
โครงสร้างการปฏิบัติงานของงานสารบรรณ แสดงชื่อหน่วยงาน ชื่อตำแหน่ง ชื่อผู้ปฏิบัติงาน และบทบาทหน้าที่เฉพาะในส่วนของงานสารบรรณ กองพัฒนานักศึกษา ดังแสดงในตารางที่ 2.2 และภาพที่ 2.4

ตารางที่ 2.2 สรุปบทบาทหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในงานสารบรรณ กองพัฒนานักศึกษา

ระดับ	ตำแหน่ง	บทบาทหน้าที่หลัก
กำกับดูแล	รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา	ลงนามหนังสือราชการภายนอก และหนังสือส่งผ่านระบบ E-Doc PNU กำกับนโยบายการพัฒนางานสารบรรณของกองพัฒนานักศึกษา
บริหาร	ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา (นางอลิสสา มะแข็ง)	ลงนามหนังสือราชการภายในระดับกอง พิจารณาเกษียณสั่งการหนังสือรับ กำกับดูแลภาพรวมงานสารบรรณ
หัวหน้างาน	หัวหน้างานบริหารทั่วไป	ตรวจทานหนังสือราชการก่อนเสนอผู้บริหาร วิเคราะห์หนังสือและมอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการ กำกับดูแลการปฏิบัติงานธุรการ
ปฏิบัติการ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (นางสาวโรสรินทร์ แมเราะ)	รับ-ส่งหนังสือราชการ ร่างและพิมพ์หนังสือ ลงทะเบียน เกษียณหนังสือเบื้องต้น จัดเก็บ สืบค้น และทำลายเอกสาร
ประสานงาน	งานสารบรรณกลาง (กองกลาง)	รับและส่งหนังสือราชการระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก ออกเลขหนังสือราชการ
ผู้รับบริการ	หน่วยงานย่อย 11 งาน ในกองพัฒนานักศึกษา	ส่งเรื่องให้งานธุรการดำเนินการ และรับผลการดำเนินงานกลับ

ที่มา: ผู้จัดทำคู่มือ (2568)

โครงสร้างการปฏิบัติงานของงานสารบรรณ (Activity Chart)



ภาพที่ 2.4 โครงสร้างการปฏิบัติงานของงานสารบรรณ กองพัฒนานักศึกษา

ที่มา: ผู้จัดทำคู่มือ (2568) ปรับจากโครงสร้างการปฏิบัติงานของกองพัฒนานักศึกษา

2.1.5 ที่ตั้งสำนักงาน

ที่ตั้ง: สำนักงานกองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ อาคารเรียนรวม สถาบันอิสลามและอาหรับศึกษา ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส 96000 โทรศัพท์: 0 7370 9030 ต่อ 3510 โทรสาร: 0 7370 9030 ต่อ 3511

2.4 การวิเคราะห์งาน

การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) เป็นกระบวนการที่สำคัญในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ตามแนวทาง ดร.จรงค์ศักดิ์ พุมนวน (2567) ซึ่งระบุว่า การวิเคราะห์งานอย่างเป็นระบบจะช่วยให้ผู้จัดทำสามารถเห็นความสัมพันธ์ของงานกับมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง เห็นองค์ความรู้ และทักษะที่จำเป็น ตลอดจนเห็นความเชื่อมโยงระหว่างงานกับภารกิจของหน่วยงาน อันจะนำไปสู่การเขียนคู่มือที่มีคุณภาพและผ่านการประเมินในระดับที่สูงขึ้น ในหัวข้อนี้ ผู้จัดทำได้วิเคราะห์งานสารบรรณของกองพัฒนานักศึกษาออกเป็น 3 มิติ ดังนี้

2.4.1 การวิเคราะห์ภาระงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งและงานจริง

การวิเคราะห์ภาระงานแสดงความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของ ก.พ.อ. (2553) กับภาระงานจริงที่ปฏิบัติในกองพัฒนานักศึกษา ดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 การวิเคราะห์ภาระงานสารบรรณเทียบกับมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง

ด้านตามมาตรฐาน	ภาระงานจริงด้านสารบรรณ	สัดส่วนเวลา (%)
ด้านการปฏิบัติการ	รับ-ส่งหนังสือราชการ ลงทะเบียน เกษียณหนังสือ ร่างและพิมพ์หนังสือ จัดเก็บและทำลายเอกสาร	60%
ด้านการวางแผน	วางแผนปริมาณงาน จัดเก็บเอกสารประจำปี ทำลายเอกสารประจำปี และพัฒนาตนเอง	10%
ด้านการประสานงาน	ประสานภายในกองฯ กับสารบรรณกลาง ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	20%
ด้านการบริการ	ให้คำปรึกษา ถ่ายทอดความรู้ ให้บริการด้านเอกสารและระบบ E-Doc PNU	10%
รวม	ครอบคลุมทุกด้านตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง	100%

ที่มา: ผู้จัดทำคู่มือ (2568) วิเคราะห์จากประกาศ ก.พ.อ. (2553) และภาระงานจริง

จากตารางที่ 2.3 พบว่า ภาระงานจริงของงานสารบรรณ ครอบคลุมทั้ง 4 ด้านตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง โดยให้น้ำหนักกับด้านการปฏิบัติการมากที่สุด (60%) ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของงานสารบรรณที่เน้นการดำเนินงานประจำตามระเบียบ รองลงมาคือด้านการประสานงาน (20%) สะท้อนบทบาทของงานสารบรรณในฐานะกลไกเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน และด้านการวางแผนกับด้านการบริการในสัดส่วนเท่ากัน (ด้านละ 10%)

2.4.2 การวิเคราะห์กระบวนการทำงานตามวงจร PDCA

การวิเคราะห์กระบวนการงานสารบรรณตามวงจรคุณภาพ PDCA (Plan-Do-Check-Act) ของ Deming (1986) ช่วยให้เห็นภาพรวมของกระบวนการและจุดที่ต้องการปรับปรุงพัฒนา ดังตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 การวิเคราะห์งานสารบรรณตามวงจร PDCA

ขั้นของ PDCA	กิจกรรมหลัก	ผลผลิต (Output)
P (Plan) วางแผน	วางแผนปริมาณงานรายวัน วางแผนจัดเก็บและทำลายเอกสารประจำปี กำหนดตารางการรับ-ส่งหนังสือ	แผนการปฏิบัติงานรายวัน/รายเดือน/รายปี แผนจัดเก็บและทำลายเอกสาร

ขั้นของ PDCA	กิจกรรมหลัก	ผลผลิต (Output)
D (Do) ปฏิบัติ	รับ-ส่งหนังสือ ลงทะเบียน เกษียณหนังสือ ร่างและพิมพ์หนังสือ จัดเก็บและสืบค้นเอกสาร	ทะเบียนหนังสือรับ-ส่ง หนังสือราชการที่ผลิต เอกสารที่จัดเก็บ
C (Check) ตรวจสอบ	ตรวจสอบความถูกต้องของการรับ-ส่ง ความครบถ้วนของเอกสาร ความถูกต้องตามระเบียบ	รายงานผลการตรวจสอบ รายงานข้อผิดพลาด สถิติการดำเนินงาน
A (Act) ปรับปรุง	ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ปรับปรุงแบบฟอร์ม พัฒนาระบบการจัดเก็บ และพัฒนาคู่มือปฏิบัติงาน	กระบวนการทำงานที่ปรับปรุง แบบฟอร์มใหม่ คู่มือปฏิบัติงาน

ที่มา: ผู้จัดทำคู่มือ (2568) วิเคราะห์ตามแนวคิด Deming (1986)

2.4.3 การวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของงานสารบรรณกับภารกิจของหน่วยงาน

งานสารบรรณมีบทบาทเป็น กลไกกลาง (Central Hub) ในการเชื่อมโยงภารกิจของ 11 งานในกองพัฒนานักศึกษา โดยทำหน้าที่ (1) เป็นจุดรับเอกสารจากหน่วยงานภายนอก แล้วส่งต่อไปยังงานเจ้าของเรื่องภายในกอง (2) เป็นจุดออกเอกสารจากกองไปยังหน่วยงานภายนอก (3) เป็นจุดจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลที่ 11 งานสามารถใช้ร่วมกัน และ (4) เป็นจุดสื่อสารข่าวสารและนโยบายจากผู้บริหารไปยังผู้ปฏิบัติงาน ดังแสดงในภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 ความเชื่อมโยงของงานสารบรรณในฐานะกลไกกลางของกองพัฒนานักศึกษา

ที่มา: ผู้จัดทำคู่มือ (2568)

จากการวิเคราะห์ทั้ง 3 มิติข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่างานสารบรรณไม่เพียงเป็นงานสนับสนุน (Support Function) แต่เป็น งานหัวใจ (Core Function) ของการบริหารจัดการองค์กร เพราะเป็นกลไกที่ทำให้ข้อมูลและการตัดสินใจไหลเวียนอย่างเป็นระบบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของทั้งกองพัฒนานักศึกษา และการให้บริการแก่นักศึกษา บุคลากร ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัย การปฏิบัติงานสารบรรณจึงต้องอาศัยความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่หลากหลาย ตามที่ได้วิเคราะห์ไว้ในหัวข้อ 2.2.3 และความเข้าใจในหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติ และเงื่อนไขที่จะกล่าวถึงในบทที่ 3 ต่อไป

สรุปท้ายบท

บทที่ 2 ได้นำเสนอรายละเอียดโครงสร้างและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของงานสารบรรณ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ครอบคลุม 4 ส่วนหลัก ได้แก่ (1) โครงสร้างและภาระหน้าที่ของหน่วยงาน แสดงประวัติความเป็นมา วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ 11 งาน ที่ตั้งสำนักงาน และโครงสร้างการบริหารจัดการ 4 ลักษณะตามแนวทาง ดร.จรงค์ศักดิ์ พุฒนวน (2) บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง ทั้งตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งและตามที่ได้รับมอบหมาย พร้อมคุณสมบัติเฉพาะและสมรรถนะ 4 องค์ประกอบ (3) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4 ด้านตามมาตรฐาน ก.พ.อ. และ (4) การวิเคราะห์งาน 3 มิติ ได้แก่ การวิเคราะห์ภาระงาน การวิเคราะห์กระบวนการตามวงจร PDCA และการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของงาน

บทที่ ๓

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขของการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานธุรการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์ ผู้ปฏิบัติจะต้องมีความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ กฎ ระเบียบ ประกาศ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีหน้าที่ต้องศึกษา ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ และหลักเกณฑ์แนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านธุรการ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างเหมาะสม ถูกต้อง และครบถ้วน

การดำเนินงานด้านธุรการยังมีความเชื่อมโยงกับการบริหารงานในเชิงยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน กล่าวคือ เป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการวางแผน การตัดสินใจ และการบริหารจัดการทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยงานธุรการจะช่วยให้กระบวนการทำงานมีความเป็นระบบ มีข้อมูลที่ถูกต้อง ตรวจสอบได้ และสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ วางแผน และพัฒนาองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้งานธุรการยังเกี่ยวข้องโดยตรงกับภาระหน้าที่ของงานสารบรรณ ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานเอกสารและข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน โดยครอบคลุมถึงการรับ-ส่งหนังสือราชการ การลงทะเบียนหนังสือ การจัดเก็บเอกสาร การค้นหา และการทำลายเอกสารตามระเบียบที่กำหนด ตลอดจนการควบคุมความถูกต้องของเอกสาร การรักษาความลับของข้อมูล และการอำนวยความสะดวกในการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร

ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานธุรการจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการปฏิบัติงานสารบรรณควบคู่กันไป พร้อมทั้งสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบงานดิจิทัลเข้ามาสนับสนุนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อน และยกระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน

อนึ่ง บทที่ 3 นี้ได้จัดโครงสร้างเนื้อหาตามกรอบการเขียนคู่มือปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนของ ดร.จรงค์ศักดิ์ พุ่มนวน (2567) ซึ่งกำหนดให้บทว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ต้องประกอบด้วยสาระสำคัญ 4 ส่วน ได้แก่ (1) หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน อันเป็นฐานทางกฎหมาย ระเบียบ และหลักการวิชาชีพ (2) วิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงกระบวนการและขั้นตอนเชิงปฏิบัติ (3) เงื่อนไข ข้อสังเกต และข้อควรระวัง เพื่อเป็นหลักประกันคุณภาพและความปลอดภัยของการปฏิบัติงาน และ (4) แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อันเป็นฐานวิชาการรองรับการปฏิบัติงาน รายละเอียดแต่ละส่วนมีดังนี้

3.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

หลักเกณฑ์การปฏิบัติงานธุรการ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์ ประกอบด้วย (1) กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้อง (2) หลักการปฏิบัติงานธุรการ (3) จรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และ (4) มาตรฐานคุณภาพงานสารบรรณ รายละเอียดดังนี้

3.1.1 กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้อง

การปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ต้องอ้างอิงฐานทางกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องศึกษาและทำความเข้าใจอย่างละเอียด เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ ถูกต้องตามระเบียบ และคุ้มครองผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงาน โดยสามารถจำแนกตามลำดับความสำคัญได้ 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ระเบียบหลักว่าด้วยงานสารบรรณ

1) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 และ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 เป็นระเบียบหลักที่ใช้กำกับการปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานราชการทั่วประเทศ กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการรับ-ส่ง การเก็บรักษา การยืม และการทำลายหนังสือราชการ ทั้ง 6 ประเภท ได้แก่ (1) หนังสือภายนอก (2) หนังสือภายใน (3) หนังสือประทับตรา (4) หนังสือสั่งการ (5) หนังสือประชาสัมพันธ์ และ (6) หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ โดย (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 ได้เพิ่มเรื่องงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 ได้ปรับปรุงเพื่อรองรับการทำงานในรูปแบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานผ่านระบบ E-Doc PNU ของมหาวิทยาลัย

กลุ่มที่ 2 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและการคุ้มครองข้อมูล

2) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 กำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของประชาชน รวมถึงแนวทางการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณต้องทำความเข้าใจในการจำแนกข้อมูลที่เปิดเผยได้และข้อมูลที่ต้องปกปิด รวมถึงช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนผ่านศูนย์ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย

3) พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA)

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลอย่างถูกต้องและปลอดภัย ซึ่งผู้ปฏิบัติงานธุรการต้องถือปฏิบัติเมื่อจัดการข้อมูลนักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอก โดยเฉพาะในกรณีที่หนังสือราชการมีข้อมูลส่วนบุคคล เช่น บัตรประจำตัวประชาชน เลขที่บัญชีธนาคาร ข้อมูลสุขภาพ หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับศาสนาและเชื้อชาติ

4) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 กำหนดแนวทางในการจำแนกและดูแลเอกสารลับของหน่วยงาน ออกเป็น 3 ชั้นความลับ ได้แก่ ลับที่สุด (Top Secret) ลับมาก (Secret) และลับ (Confidential) โดยผู้ปฏิบัติงานต้องมีระบบการจัดเก็บ การส่ง การเข้าถึง และการทำลายเอกสารลับที่แยกจากเอกสารทั่วไป และต้องรายงานเมื่อเกิดเหตุละเมิดความลับ

5) พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 เป็นกฎหมายส่งเสริมการใช้ระบบดิจิทัลในหน่วยงานราชการ ซึ่งเป็นฐานทางกฎหมายที่สนับสนุนการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ E-Doc PNU การลงนามดิจิทัล (Digital Signature) และการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ของกองพัฒนานักศึกษา

6) พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รองรับการทำงานเอกสารในรูปแบบดิจิทัล โดยกำหนดให้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มีผลทางกฎหมายเทียบเท่ากับเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร และกำหนดมาตรฐานลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ อันเป็นฐานทางกฎหมายของการรับ-ส่งหนังสือราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

7) พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 กำหนดกรอบระยะเวลาการให้บริการ การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน และการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานธุรการต้องกำกับให้การรับ-ส่งหนังสือและการให้บริการต่าง ๆ เป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด

กลุ่มที่ 3 ระเบียบ ประกาศ และคำสั่งภายในของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

8) ประกาศมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เรื่อง แนวทางการกำหนดรหัสเอกสารของงานสังกัดกองพัฒนานักศึกษา

ประกาศมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เรื่อง แนวทางการกำหนดรหัสเอกสารของงานสังกัดกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เป็นเอกสารกำหนดรหัสและระบบการจัดเก็บหนังสือราชการเฉพาะของกองพัฒนานักศึกษา เพื่อให้การออกเลขหนังสือ การอ้างอิง และการสืบค้นเอกสารเป็นระบบเดียวกันทั้งกอง ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องถือเป็นแนวทางหลักในการทำงานประจำวัน

9) ประกาศมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เรื่อง แนวทางการกำหนดรหัสกิจกรรมพัฒนานักศึกษา

ประกาศมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เรื่อง แนวทางการกำหนดรหัสกิจกรรมพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เป็นประกาศที่เชื่อมโยงกับงานธุรการ โดยเฉพาะเมื่อต้องร่าง-พิมพ์โครงการและกิจกรรมนักศึกษา ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องเข้าใจระบบรหัสกิจกรรมเพื่อให้การอ้างอิงในหนังสือราชการถูกต้องตามระบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด

10) ระเบียบกระทรวงการคลังและระเบียบการเงินที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2562 และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหาร

พัสตูกาครรัฐ พ.ศ. 2560 ที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการในส่วนของเอกสารประกอบการเบิกจ่าย เอกสารการ จัดซื้อจัดจ้าง และเอกสารการรับ-ส่งเงินในกิจกรรมของกองพัฒนานักศึกษา

3.1.2 หลักการปฏิบัติงานธุรการ

นอกเหนือจากฐานทางกฎหมายและระเบียบ ผู้ปฏิบัติงานธุรการควรยึดหลักการปฏิบัติงาน 7 ประการ อันเป็นหลักวิชาชีพที่ได้จากการสังเคราะห์ตำราและคู่มือมาตรฐาน (เสถียร คามีสักดิ์, 2556; สำนักงาน ก.พ., 2562) ดังนี้

1) หลักความถูกต้อง (Accuracy) การปฏิบัติงานธุรการต้องถูกต้องตามระเบียบ ถูกต้องตาม ข้อเท็จจริง และถูกต้องตามหลักภาษา โดยเฉพาะการร่างและพิมพ์หนังสือราชการต้องเป็นไปตาม มาตรฐานของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

2) หลักความรวดเร็ว (Timeliness) หนังสือราชการทุกฉบับมีระยะเวลาในการดำเนินการ ผู้ปฏิบัติงานต้องดำเนินการให้ทันเวลา โดยเฉพาะหนังสือเร่งด่วน ด่วนที่สุด และด่วนมาก ต้องได้รับการ ดำเนินการทันที

3) หลักความประหยัด (Economy) การปฏิบัติงานธุรการต้องคำนึงถึงต้นทุนและทรัพยากร โดย ลดการพิมพ์กระดาษที่ไม่จำเป็น ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แทน และจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อ หลีกเลี่ยงการทำงานซ้ำ

4) หลักความเป็นระบบ (Systematic Approach) งานธุรการต้องมีระบบการรับ-ส่ง ลงทะเบียน จัดเก็บ สืบค้น และทำลายที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ และส่งต่อให้ผู้อื่น ปฏิบัติงานแทนได้ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานไม่อยู่

5) หลักการรักษาความลับ (Confidentiality) ผู้ปฏิบัติงานธุรการเข้าถึงข้อมูลสำคัญของ หน่วยงานและบุคคล จึงต้องรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด ตามระเบียบรักษาความลับของ ทางราชการ พ.ศ. 2544

6) หลักความโปร่งใสและตรวจสอบได้ (Transparency & Accountability) ทุกขั้นตอนการ ปฏิบัติงานต้องมีหลักฐานการดำเนินการ สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ และเปิดเผยต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามกรอบของกฎหมายข้อมูลข่าวสาร

7) หลักการบริการ (Service Mindset) งานธุรการเป็นงานสนับสนุนหน่วยงานอื่น ๆ ในการ ปฏิบัติภารกิจ จึงต้องยึดหลักการบริการที่เอื้ออำนวย สุภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งภายในและภายนอก

3.1.3 จรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในฐานะผู้ปฏิบัติงานสนับสนุนของสถาบันอุดมศึกษา ต้องยึดถือ จรรยาบรรณตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา บุคลากรและผู้ปฏิบัติงานใน สถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2564 และข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรของมหาวิทยาลัยนราธิวาส ราชนครินทร์ ซึ่งสรุปสาระสำคัญที่เกี่ยวกับงานธุรการได้ 6 ประการ ดังนี้

- 1) ความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ปลอมแปลง แก้ไข หรือทำลายเอกสารราชการโดยไม่ชอบ ไม่ใช่ข้อมูลของหน่วยงานเพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือผู้อื่น
- 2) ความรับผิดชอบ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ละเอียดรอบคอบ ตรงต่อเวลา และรับผิดชอบต่อผลของการปฏิบัติงาน
- 3) การรักษาความลับ รักษาความลับของทางราชการ ข้อมูลส่วนบุคคล และเรื่องที่ยังไม่ควรเปิดเผย ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- 4) ความเป็นกลางและปราศจากอคติ ปฏิบัติงานต่อทุกคนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งเชื้อชาติ ศาสนา เพศ หรือสถานภาพทางสังคม
- 5) การรักษาผลประโยชน์ของทางราชการ ใช้ทรัพยากรของทางราชการอย่างประหยัดและคุ้มค่า ไม่ใช่ในทางที่ไม่เหมาะสมหรือเพื่อประโยชน์ส่วนตัว
- 6) การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย และเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3.1.4 มาตรฐานคุณภาพงานสารบรรณ

การกำหนดมาตรฐานคุณภาพงานสารบรรณเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้การปฏิบัติงานมีเป้าหมายที่ชัดเจนและวัดผลได้ โดยอาศัยกรอบของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณและมาตรฐานเวลาตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกฯ พ.ศ. 2558 กำหนดมาตรฐาน 5 ด้าน ดังนี้

มาตรฐานคุณภาพ	ตัวชี้วัดและเกณฑ์เป้าหมาย
ด้านความถูกต้อง	หนังสือราชการที่ออกจากหน่วยงานต้องไม่มีคำผิด ความผิดพลาดของข้อมูล หรือความคลาดเคลื่อนของรูปแบบ ร้อยละ 100
ด้านความรวดเร็ว	หนังสือรับทั่วไป: เสนอผู้บริหารภายใน 1 วันทำการ หนังสือด่วน: ภายใน 4 ชั่วโมง หนังสือด่วนมาก/ด่วนที่สุด: ภายใน 1 ชั่วโมง
ด้านการจัดเก็บ	สามารถสืบค้นหนังสือที่ต้องการได้ภายใน 5 นาที การจัดเก็บต้องเป็นระบบตามประเภทและรหัสที่กำหนด
ด้านการบริการ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00 จาก 5.00)
ด้านความปลอดภัย	ไม่มีเหตุการณ์เอกสารลับรั่วไหล ไม่มีการสูญหายของเอกสาร และไม่มีเหตุละเมิด PDPA

3.2 วิธีการปฏิบัติงาน

ตามหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มีวิธีการปฏิบัติงาน โดยจัดโครงสร้างตามวงจรคุณภาพ PDCA (Plan-Do-Check-Act) ของ Deming (1986) เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นระบบ ตรวจสอบได้ และสามารถปรับปรุงได้อย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย 7 หัวข้อย่อย ได้แก่ (1) ภาพรวมกระบวนการ (2) การรับหนังสือเข้าจากหน่วยงานภายนอก (3) การรับหนังสือเข้าจากหน่วยงานภายใน (4) การส่งหนังสือภายนอกและภายใน (5) การจัดเก็บและทำลายเอกสาร (6) การจัดทำรายงานการประชุม และ (7) การรับรองรายงานการประชุม ดังนี้

3.2.1 ภาพรวมกระบวนการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพ PDCA

งานธุรการและงานสารบรรณของกองพัฒนานักศึกษา จำแนกตามวงจร PDCA ได้ดังตารางต่อไปนี้

ขั้นตอน	กิจกรรมหลัก	อ้างอิงหัวข้อ
Plan (วางแผน)	ศึกษาระเบียบสารบรรณและประกาศมหาวิทยาลัย วางแผนการรับ-ส่งหนังสือประจำวัน เตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น	3.1 หลักเกณฑ์ 3.2.2 และ 3.2.3 การเตรียมการ
Do (ดำเนินการ)	รับและลงทะเบียนหนังสือ ร่าง พิมพ์ และส่งหนังสือ จัดทำรายงานการประชุม	3.2.2-3.2.6 ขั้นตอนการปฏิบัติ
Check (ตรวจสอบ)	ตรวจทานความถูกต้องของเอกสาร ตรวจสอบการดำเนินการตามกำหนดเวลา รับรองรายงานการประชุม	3.2.7 การรับรอง 3.3 ข้อควรระวัง
Act (ปรับปรุง)	จัดเก็บและสืบค้นเอกสาร ทำลายเอกสารเมื่อพ้นกำหนด สรุปผลและปรับปรุงขั้นตอน	3.2.5 การจัดเก็บ และพัฒนา

3.2.2 การรับหนังสือเข้าจากหน่วยงานภายนอกสถาบัน

การรับหนังสือเข้าจากหน่วยงานภายนอก เป็นงานสารบรรณประเภทที่หนึ่งที่มีปริมาณสูงและต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 การรับหนังสือจากงานสารบรรณกลาง

เจ้าหน้าที่รับหนังสือจากกลุ่มงานธุรการ (งานสารบรรณของมหาวิทยาลัย) ทั้งรูปแบบเอกสาร กระดาษและผ่านระบบ E-Doc PNU

ขั้นที่ 2 การตรวจสอบความถูกต้อง

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ คัดแยก และเรียงลำดับความสำคัญของหนังสือรับตามความเร่งด่วน (ปกติ / ด่วน / ด่วนมาก / ด่วนที่สุด)

ขั้นที่ 3 การประทับตรารับหนังสือ

เจ้าหน้าที่ประทับตราลงรับหนังสือ โดยประทับตรา “รับ” ที่มีมุมด้านบนขวาของหนังสือ และกรอกรายละเอียดในตราประทับรับหนังสือ ได้แก่ เลขที่รับ วันที่รับ เวลาที่รับ

ขั้นที่ 4 การลงทะเบียนรับ

เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนหนังสือรับ (ทั้งรูปแบบสมุดและระบบอิเล็กทรอนิกส์) โดยบันทึกเลขที่หนังสือ ลงวันที่ จาก/ถึง เรื่อง และผู้ลงนาม

ขั้นที่ 5 การคัดแยกและเสนอผู้บริหาร

เจ้าหน้าที่คัดแยกหนังสือตามลักษณะเรื่อง และเสนอหนังสือต่อผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา หรือรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ตามสายงาน เพื่อพิจารณาเกษียณสั่งการ

ขั้นที่ 6 การมอบหมาย/ส่งต่อ

เมื่อผู้บริหารเกษียณสั่งการแล้ว เจ้าหน้าที่นำหนังสือส่งต่อให้งาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ พร้อมบันทึกในทะเบียนการส่งต่อ

ขั้นที่ 7 การติดตามและบันทึกผล

เจ้าหน้าที่ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่รับมอบหมาย และบันทึกผลการดำเนินการในทะเบียน เพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเมื่อมีการสอบถาม

ขั้นที่ 8 การจัดเก็บต้นฉบับ

เจ้าหน้าที่จัดเก็บหนังสือต้นฉบับในแฟ้มจัดเก็บตามประเภท โดยใช้รหัสเอกสารตามประกาศมหาวิทยาลัยฯ เรื่อง แนวทางการกำหนดรหัสเอกสาร

3.2.3 การรับหนังสือเข้าจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

การรับหนังสือเข้าจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย (คณะ สำนัก สถาบัน และหน่วยงานอื่น ๆ) ซึ่งเป็นหนังสือภายใน มีขั้นตอนแตกต่างจากหนังสือภายนอกเล็กน้อย ดังนี้

ขั้นที่ 1 การรับหนังสือจากหน่วยงาน

เจ้าหน้าที่รับหนังสือจาก คณะ/สำนัก/สถาบัน วิทยาลัย ศูนย์ และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ทั้งในรูปแบบหนังสือบันทึกข้อความและผ่านระบบ E-Doc PNU

ขั้นที่ 2 การตรวจสอบความถูกต้อง

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้อง คัดแยก และเรียงลำดับความสำคัญของหนังสือรับตามความเร่งด่วนของหนังสือ โดยเฉพาะหนังสือที่มีผลบังคับต่องานของพัฒนานักศึกษา เช่น หนังสือจากกองคลัง (เรื่องเบิกจ่าย) หนังสือจากสำนักงานอธิการบดี (เรื่องนโยบาย) หรือหนังสือจากคณะ (เรื่องนักศึกษา)

ขั้นที่ 3 การประทับตรารับและลงทะเบียน

เจ้าหน้าที่ประทับตราลงรับหนังสือ โดยประทับตรา “รับ” ที่มุมด้านบนขวาของหนังสือ และกรอกรายละเอียดในตราประทับรับหนังสือ ได้แก่ เลขที่รับ วันที่รับ เวลาที่รับ พร้อมลงทะเบียนในระบบทะเบียนหนังสือรับภายใน

ขั้นที่ 4 การเสนอและมอบหมายการดำเนินการ

เจ้าหน้าที่เสนอหนังสือต่อผู้บริหารตามสายงาน เพื่อพิจารณาเกษียณสั่งการ และมอบหมายให้งาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ พร้อมบันทึกในทะเบียนการส่งต่อ โดยกำหนดระยะเวลาการตอบกลับ

ขั้นที่ 5 การจัดเก็บและติดตามผล

เจ้าหน้าที่จัดเก็บหนังสือต้นฉบับในแฟ้มจัดเก็บหนังสือภายใน และติดตามผลการดำเนินการเพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชา

3.2.4 การส่งหนังสือภายนอกและภายใน

การส่งหนังสือเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบ เนื่องจากหนังสือที่ส่งออกมีผลผูกพันหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ เช่น ผู้บังคับบัญชาลงนามเรียบร้อยแล้ว ข้อความถูกต้องตามรูปแบบ ไม่มีคำผิด เลขที่หนังสือและวันที่ถูกต้อง รวมถึงเอกสารที่จะนำส่งไปด้วยให้ครบถ้วนตามที่ระบุในหนังสือ

ขั้นที่ 2 การลงทะเบียนส่งหนังสือ

เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนส่งหนังสือภายนอกและภายใน โดยออกเลขที่หนังสือตามระบบรหัสที่มหาวิทยาลัยกำหนด บันทึกวันที่ส่ง ผู้รับ เรื่อง และจำนวนเอกสารแนบ ในทะเบียนหนังสือส่ง

ขั้นที่ 3 การเตรียมการส่ง

เจ้าหน้าที่เตรียมการส่งตามช่องทางที่เหมาะสม ได้แก่ (1) ส่งผ่านระบบ E-Doc PNU สำหรับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย (2) ส่งทางไปรษณีย์ สำหรับหน่วยงานภายนอกที่อยู่ไกล (3) ส่งทางอีเมล (กรณีมีการลงนามอิเล็กทรอนิกส์) และ (4) ส่งโดยให้ผู้รับมารับด้วยตนเอง สำหรับเรื่องเร่งด่วนหรือเป็นความลับ

ขั้นที่ 4 การส่งและยืนยันการรับ

เจ้าหน้าที่ดำเนินการส่งตามช่องทางที่กำหนด และเก็บหลักฐานการส่ง เช่น เลขที่ส่งไปรษณีย์ ภาพถ่ายการส่งผ่านระบบ หรือลายเซ็นผู้รับ (กรณีส่งด้วยตนเอง)

ขั้นที่ 5 การจัดเก็บสำเนาและหลักฐาน

เจ้าหน้าที่จัดเก็บสำเนาหนังสือส่งและหลักฐานการส่ง (เช่น ใบรับฝากไปรษณีย์ ใบตอบรับ) ในแฟ้มจัดเก็บหนังสือส่งตามรหัสเอกสาร เพื่อเป็นหลักฐานอ้างอิงและตรวจสอบ

ขั้นที่ 6 การติดตามการตอบกลับ

กรณีที่หนังสือส่งมีการขอคำตอบหรือมีกำหนดเวลาการดำเนินการ เจ้าหน้าที่ต้องติดตามการตอบกลับ บันทึกในทะเบียนติดตาม และรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเมื่อเลยกำหนด

3.2.5 การจัดเก็บและทำลายเอกสาร

การจัดเก็บและทำลายเอกสารเป็นงานสารบรรณที่สำคัญไม่น้อยกว่าการรับ-ส่ง เนื่องจากเอกสารที่จัดเก็บไม่เป็นระบบจะค้นหาหายาก และเอกสารที่ไม่ทำลายตามกำหนดจะก่อให้เกิดความสิ้นเปลืองพื้นที่ ผู้ปฏิบัติงานต้องดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ หมวด 3 ดังนี้

1) การจัดเก็บเอกสาร

การจัดเก็บเอกสารต้องเป็นระบบ โดยจัดเก็บตาม (1) ประเภทของหนังสือ (หนังสือภายนอก/ภายใน/ประทับตรา/สั่งการ/ประชาสัมพันธ์/หลักฐาน) (2) รหัสเอกสารตามประกาศมหาวิทยาลัย (3) ลำดับเวลาในแต่ละประเภท เอกสารทั่วไปจัดเก็บอย่างน้อย 10 ปี เอกสารสำคัญจัดเก็บอย่างน้อย 20 ปี เอกสารถาวรจัดเก็บตลอดไป ตามระเบียบหอจดหมายเหตุแห่งชาติ

2) การยืมเอกสาร

การยืมเอกสารต้องมีบันทึกการยืม ระบุชื่อผู้ยืม วันที่ยืม-คืน และเหตุผลการยืม เอกสารลับห้ามให้ยืมออกนอกสถานที่เด็ดขาด

3) การทำลายเอกสาร

การทำลายเอกสารต้องเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ หมวด 3 ส่วนที่ 3 โดย (1) แต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ (2) ทำบัญชีหนังสือขอทำลาย (3) เสนอผู้บังคับบัญชาอนุมัติ (4) ขออนุมัติจากหอจดหมายเหตุแห่งชาติ (กรณีเอกสารสำคัญ) และ (5) ดำเนินการทำลายโดยวิธีเผา ย่อย หรือวิธีอื่นที่ไม่ทำให้อ่านเรื่องราวได้

3.3 เงื่อนไข ข้อสังเกต และข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณเป็นงานที่ต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบ ความถูกต้องและความรวดเร็ว ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องคำนึงถึงเงื่อนไขและข้อควรระวังต่าง ๆ เพื่อป้องกันความผิดพลาดและผลเสียที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งจากประสบการณ์การปฏิบัติงานและการสังเคราะห์จากระเบียบและคู่มือที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเงื่อนไขและข้อควรระวังออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

3.3.1 เงื่อนไขเกี่ยวกับกำหนดเวลาการดำเนินการ หนังสือราชการแต่ละประเภทมีกำหนดเวลาในการดำเนินการที่แตกต่างกัน ผู้ปฏิบัติงานต้องบริหารเวลาอย่างเคร่งครัด ดังนี้

ชั้นความเร่งด่วน	กำหนดเวลาดำเนินการ	ลักษณะหนังสือ
ปกติ	ภายใน 1-3 วันทำการ	หนังสือที่ไม่มีความเร่งด่วน
ด่วน	ภายใน 1 วันทำการ หรือ 4 ชั่วโมง	หนังสือที่ต้องดำเนินการโดยไว
ด่วนมาก	ภายใน 2 ชั่วโมง	หนังสือที่ต้องดำเนินการด่วนกว่าปกติ
ด่วนที่สุด	ภายใน 1 ชั่วโมง (ทันที)	หนังสือที่ต้องดำเนินการทันที

3.3.2 เงื่อนไขเกี่ยวกับความถูกต้องของเอกสาร ความถูกต้องของเอกสารเป็นหัวใจของงานสารบรรณ ผู้ปฏิบัติงานต้องตรวจสอบในประเด็นต่อไปนี้ก่อนนำเสนอผู้บริหารลงนาม และก่อนส่งออก

(1) ความถูกต้องของรูปแบบหนังสือตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (รูปแบบหนังสือ 6 ชนิด)

(2) ความถูกต้องของคำขึ้นต้น คำลงท้าย และคำที่ใช้ในหนังสือราชการ

(3) ความถูกต้องของข้อความ ข้อเท็จจริง และตัวเลขที่อ้างอิง

(4) ความถูกต้องของเลขที่หนังสือ วันที่ และหน่วยงานที่อ้างอิง

(5) ความถูกต้องของชื่อ-นามสกุล และตำแหน่งผู้ลงนาม

(6) ความครบถ้วนของเอกสารแนบ (สิ่งที่ส่งมาด้วย) ตามที่ระบุในหนังสือ

(7) การใช้ภาษาไทยที่ถูกต้อง ปราศจากคำผิด

3.3.3 เงื่อนไขเกี่ยวกับการรักษาความลับของทางราชการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ผู้ปฏิบัติงานธุรการต้องดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารลับดังนี้

1) การจำแนกชั้นความลับ

จำแนกเป็น 3 ชั้น ได้แก่ (1) ลับที่สุด (Top Secret) สำหรับเรื่องที่หากเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อประโยชน์แห่งรัฐ (2) ลับมาก (Secret) สำหรับเรื่องที่หากเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างมาก และ (3) ลับ (Confidential) สำหรับเรื่องที่หากเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหาย

2) การจัดการเอกสารลับ

เอกสารลับต้องจัดเก็บแยกจากเอกสารทั่วไป ในตู้เก็บเอกสารที่มีกุญแจและล็อกด้วยรหัส การส่งต้องใช้ซองทึบแสงปิดผนึกและระบุชั้นความลับ การเข้าถึงเอกสารลับต้องจำกัดเฉพาะผู้ที่ได้รับอนุญาต ห้ามให้ยืมออกนอกสถานที่ และห้ามถ่ายสำเนาโดยไม่ได้รับอนุญาต

3) การรายงานเหตุละเมิด

กรณีเกิดเหตุละเมิดหรือต้องสงสัยว่าจะมีการละเมิดความลับ ต้องรายงานผู้บังคับบัญชาทันที และดำเนินการตามขั้นตอนที่ระเบียบกำหนด

3.3.4 เงื่อนไขเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) หนังสือราชการจำนวนมากมีข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอก ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องดำเนินการภายใต้ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยมีหลักสำคัญ ดังนี้

(1) เก็บเท่าที่จำเป็น: ไม่เก็บข้อมูลส่วนบุคคลเกินความจำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่

(2) ใช้ตามวัตถุประสงค์: ใช้ข้อมูลเฉพาะตามวัตถุประสงค์ที่เก็บไว้ ไม่ใช่เพื่อประโยชน์ส่วนตัว

(3) เก็บรักษาอย่างปลอดภัย: จัดเก็บเอกสารที่มีข้อมูลส่วนบุคคลในตู้ล็อก ระบบดิจิทัลต้องเข้ารหัส

(4) ไม่เปิดเผยโดยไม่มีอำนาจ: ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้บุคคลภายนอกโดยไม่ได้รับความยินยอม

(5) ทำลายเมื่อพ้นกำหนด: ทำลายเอกสารที่มีข้อมูลส่วนบุคคลโดยวิธีย่อยหรือเผา เมื่อพ้นระยะเวลาจัดเก็บ

3.3.5 งานสารบรรณ ข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน ข้อควรระวังเฉพาะในงานสารบรรณ ประกอบด้วย ดังนี้

ลงทะเบียนรับหนังสือทั้งภายนอกและภายใน ทำให้สามารถตรวจสอบปริมาณหนังสือที่รับเข้าเป็นหลักฐานการรับ และสามารถตรวจสอบว่าหนังสือที่รับมานั้นขณะนี้อยู่ที่หน่วยงานใด อันจะเป็นการป้องกันมิให้หนังสือสูญหาย ตลอดจนสามารถรายงานสถิติปริมาณงานให้ผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจได้

ตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ ตลอดจนสิ่งที่จะต้องส่งไปด้วยให้ครบถ้วน แล้วจึงส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางเพื่อส่งออก กรณีที่นำส่งด้วยตนเอง ให้ผู้รับหนังสือลงลายมือชื่อรับในทะเบียนหนังสือรับหรือลงรายการรับในระบบ E-Doc PNU เพื่อให้สามารถติดตามได้

ระมัดระวังการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ E-Doc PNU โดยเฉพาะการล็อกอิน การออกจากระบบเมื่อเลิกใช้งาน และการไม่เปิดเผยรหัสผ่านให้ผู้อื่น เพื่อป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ชอบ

จัดทำสำเนาสำรอง (Backup) เอกสารสำคัญ ทั้งในรูปแบบกระดาษและดิจิทัล เพื่อป้องกันการสูญหายจากอัคคีภัย อุทกภัย หรือเหตุสุดวิสัยอื่น ๆ

ตรวจสอบระเบียบและประกาศฉบับปรับปรุงใหม่อย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากระเบียบสารบรรณมีการปรับปรุงเป็นระยะ เช่น ฉบับ 2560 และฉบับ 2564 ที่มีสาระสำคัญเกี่ยวกับระบบดิจิทัล

3.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณมีแนวคิดและทฤษฎีทางการบริหารจัดการรองรับ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานควรทำความเข้าใจเพื่อใช้เป็นฐานในการพัฒนาคุณภาพงาน โดยสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

3.4.1 วงจรคุณภาพ PDCA ของ Deming

วงจรคุณภาพ PDCA (Plan-Do-Check-Act) พัฒนาโดย W. Edwards Deming (1986) เป็นกรอบการบริหารคุณภาพที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในระดับสากล ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ Plan (วางแผน) การกำหนดเป้าหมาย แผนงาน และวิธีการทำงาน Do (ลงมือทำ) การดำเนินการตามแผนที่วางไว้ Check (ตรวจสอบ) การประเมินผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย และ Act (ปรับปรุง) การแก้ไขและปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้ผลลัพธ์ดียิ่งขึ้น

ในการประยุกต์ใช้กับงานธุรการและงานสารบรรณ วงจร PDCA ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถ (1) วางแผนงานประจำวัน-สัปดาห์-เดือน-ปี อย่างเป็นระบบ (2) ดำเนินงานตามแผนและมาตรฐานคุณภาพที่กำหนด (3) ตรวจสอบผลงานผ่านสถิติและรายงาน และ (4) ปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องโดยอาศัยข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

3.4.2 แนวคิดการบริหารสำนักงานสมัยใหม่ (Modern Office Management)

แนวคิดการบริหารสำนักงานสมัยใหม่ พัฒนาโดย Leffingwell (1917) และปรับปรุงโดยนักวิชาการรุ่นหลัง เช่น Quible (2005) เน้นหลักการ 5 ประการ ได้แก่ (1) การวางแผนงาน (Work Planning) (2) การจัดระบบงาน (Work Organization) (3) การอำนวยการ (Directing) (4) การควบคุม (Controlling) และ (5) การปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement) ซึ่งเป็นฐานของการทำงานธุรการให้มีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อน และลดต้นทุนการดำเนินงาน

3.4.3 แนวคิดการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document Management System: EDMS)

แนวคิดการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (EDMS) เป็นแนวคิดที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการเอกสารตลอดวงจรชีวิต (Document Lifecycle) ตั้งแต่การสร้าง การจัดเก็บ การค้นคืน การแก้ไข การส่งต่อ ไปจนถึงการทำลาย ซึ่งระบบ E-Doc PNU ของมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์จัดเป็น EDMS ประเภทหนึ่ง ข้อดีของระบบ EDMS ประกอบด้วย (1) ลดการใช้กระดาษ (2) เพิ่มความเร็วในการสืบค้น (3) ลดพื้นที่จัดเก็บ (4) เพิ่มความปลอดภัยผ่านการกำหนดสิทธิ์ และ (5) สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้

3.4.4 แนวคิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM)

แนวคิดการจัดการความรู้ พัฒนาโดย Nonaka และ Takeuchi (1995) ในทฤษฎี SECI Model อธิบายการแปลงความรู้ระหว่าง Tacit Knowledge (ความรู้โดยนัย) และ Explicit Knowledge (ความรู้ชัดแจ้ง) ผ่าน 4 กระบวนการ ได้แก่ (1) Socialization แบ่งปันความรู้โดยนัย (2) Externalization แปลงเป็นความรู้ชัดแจ้ง (3) Combination ผสมผสานความรู้ชัดแจ้ง และ (4) Internalization ซึมซับกลับเป็นความรู้โดยนัย ในการปฏิบัติงานธุรการ คู่มือฉบับนี้เป็นตัวอย่างของ Externalization คือ การแปลงประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานเป็นเอกสารที่ผู้อื่นเรียนรู้ได้

3.4.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการและงานสารบรรณในสถาบันอุดมศึกษา มีดังนี้

1) งานวิจัยของ เสถียร คามิศักดิ์ (2556) เรื่อง “คู่มือการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน” เป็นงานที่ใช้เป็นแนวทางมาตรฐานในการเขียนคู่มือปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา โดยเน้นโครงสร้าง 5 บท ที่ชัดเจน และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประเมินผลงานของ ก.พ.อ.

2) งานวิจัยของ ดร.จรงค์ศักดิ์ พุมนวน (2567) เรื่อง “แนวทางการเขียนคู่มือปฏิบัติงานและผลงานวิเคราะห์เพื่อกำหนดตำแหน่งระดับชำนาญการและชำนาญการพิเศษ” เป็นแนวทางที่ชัดเจนในการเขียนคู่มือปฏิบัติงานระดับเชี่ยวชาญ โดยเน้นการวิเคราะห์งานอย่างเป็นระบบ การแสดงองค์ความรู้ของผู้จัดทำ และการอ้างอิงฐานทางกฎหมายและวิชาการอย่างครบถ้วน ซึ่งคู่มือฉบับนี้ยึดเป็นกรอบหลักในการจัดทำ

3) งานวิจัยด้านการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ งานวิจัยจำนวนมากในประเทศไทยชี้ให้เห็นว่าการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในสถาบันอุดมศึกษา ช่วยลดระยะเวลาการรับ-ส่งหนังสือลงได้มากกว่าร้อยละ 50 ลดต้นทุนค่ากระดาษและหมึกพิมพ์ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เช่น อภิสิตี คุณวรปัญญา, 2563; กระทรวงการอุดมศึกษา, 2565) อย่างไรก็ตาม การนำระบบไปใช้ประสบความสำเร็จต้องอาศัยการพัฒนาบุคลากร การปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการสนับสนุนจากผู้บริหาร

เอกสารอ้างอิง

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (ก.พ.อ.). (2553). *ประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง มาตรฐานการกำหนดระดับตำแหน่งและการแต่งตั้งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น พ.ศ. 2553*. ราชกิจจานุเบกษา.

จรงค์ศักดิ์ พุมนวน. (2567). *แนวทางการเขียนคู่มือปฏิบัติงานจากงานประจำ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา*. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ พ.ศ. 2550. (2550, 27 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา*.

ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา. (2565). *รายละเอียดผลลัพธ์การเรียนรู้ตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565*. ราชกิจจานุเบกษา.

พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565. (2565, 12 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*, 139(63 ก), 1–12.

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540. (2540, 10 กันยายน). *ราชกิจจานุเบกษา*, 114(46 ก), 1–16.

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562. (2562, 27 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*, 136(69 ก), 52–95.

พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ พ.ศ. 2548. (2548, 9 กุมภาพันธ์). *ราชกิจจานุเบกษา*, 122(14 ก), 1–26.

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. (2566). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566–2570)*. ผู้แต่ง.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2566). *คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการธุรการและสารบรรณสำนักงานอธิการบดี*. สำนักงานอธิการบดี.

ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544. (2544, 23 กุมภาพันธ์). *ราชกิจจานุเบกษา*.

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526. (2526, 11 มิถุนายน). *ราชกิจจานุเบกษา*.

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548. (2548). *ราชกิจจานุเบกษา*.

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560. (2560). *ราชกิจจานุเบกษา*.

สำนักนายกรัฐมนตรี. (2564). *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564*. *ราชกิจจานุเบกษา*, 138(พิเศษ 113 ง), 1–30.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2565). *แนวทางปฏิบัติและการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานของรัฐ เพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565*. ผู้แต่ง.

เสถียร คามีสักดิ์. (2556). *การเขียนคู่มือปฏิบัติงานข้าราชการตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาชีพ เฉพาะ เชี่ยวชาญเฉพาะ และพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ (ฉบับปรับปรุง)*. สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา. (2563). *เทคนิคและวิธีการสร้างสรรค์คู่มือปฏิบัติงาน สำหรับผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน*. มหาวิทยาลัยมหิดล.

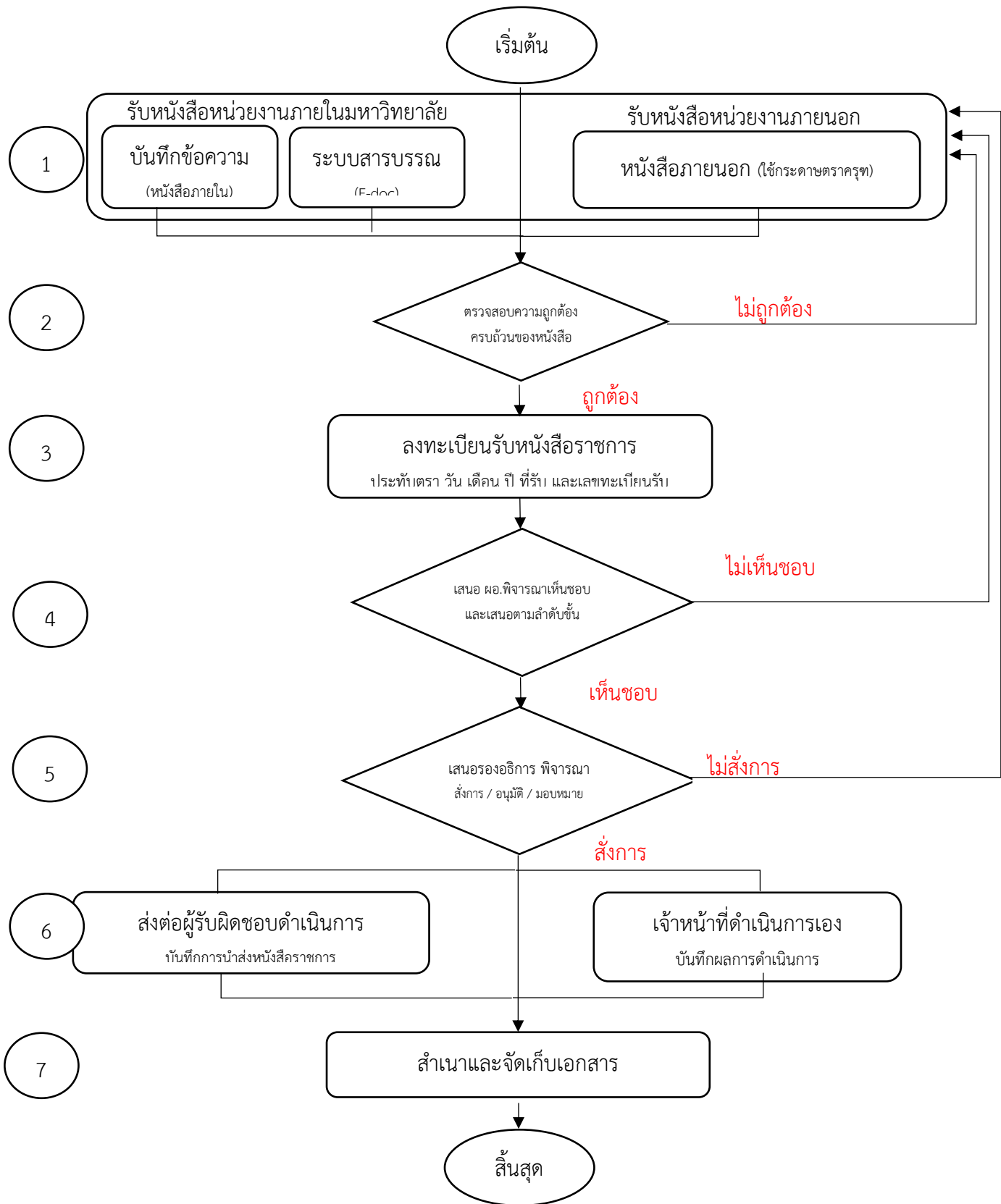
Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. Massachusetts Institute of Technology Press.

Fayol, H. (1949). *General and industrial management* (C. Storrs, Trans.). Sir Isaac Pitman & Sons.

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. Oxford University Press.

Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The mathematical theory of communication*. University of Illinois Press.

การรับหนังสือภายในและภายนอก กองพัฒนานักศึกษา



การรับหนังสือภายในและภายนอกของกองพัฒนานักศึกษา หมายถึง กระบวนการดำเนินงานด้านสารบรรณที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการรับหนังสือราชการทั้งจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอกองค์กร โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การรับหนังสือจากหน่วยงานภายในและภายนอก

เจ้าหน้าที่สารบรรณดำเนินการรับหนังสือราชการจากหน่วยงานต่าง ๆ โดยแบ่งเป็น หนังสือจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย เช่น บันทึกข้อความ หรือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) หนังสือจากหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น หนังสือราชการภายนอก (ใช้กระดาษราชการ) เพื่อเข้าสู่กระบวนการรับหนังสือของหน่วยงาน

2. การตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของหนังสือ

เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบรายละเอียดของหนังสือ ได้แก่ เลขที่หนังสือ วันที่ เรื่อง หน่วยงานผู้ออกหนังสือ และเอกสารแนบ กรณี ไม่ถูกต้อง → ส่งกลับหรือประสานหน่วยงานต้นทางเพื่อแก้ไข กรณีถูกต้อง → ดำเนินการในขั้นตอนถัดไป

3. การลงทะเบียนรับหนังสือ

เมื่อเอกสารถูกต้องครบถ้วนแล้ว เจ้าหน้าที่จะดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือ โดยบันทึกข้อมูล เช่น ประเภทหนังสือ วันที่รับ เลขที่รับ และรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการติดตามและตรวจสอบ

4. การเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา

นำเสนอหนังสือให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจพิจารณา เพื่อพิจารณาเนื้อหาและกำหนดแนวทางการดำเนินงาน กรณี ไม่เห็นชอบ → ส่งกลับหรือยุติเรื่องตามดุลยพินิจ กรณี เห็นชอบ → ดำเนินการในขั้นตอนถัดไป

5. การพิจารณาสั่งการของผู้บริหาร

ผู้บริหารพิจารณาและมีคำสั่ง เช่น สั่งการ มอบหมาย หรือเห็นควรดำเนินการ กรณี ไม่สั่งการ → อายัติเรื่องหรือเก็บเป็นข้อมูล กรณี สั่งการ → มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

6. การดำเนินการตามคำสั่ง

เมื่อมีคำสั่งแล้ว จะมีการดำเนินการ 2 ลักษณะ ได้แก่ ส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการ พร้อมบันทึกการรับเรื่องในระบบ หรือเจ้าหน้าที่ดำเนินการเองตามคำสั่ง พร้อมบันทึกผลการดำเนินงาน

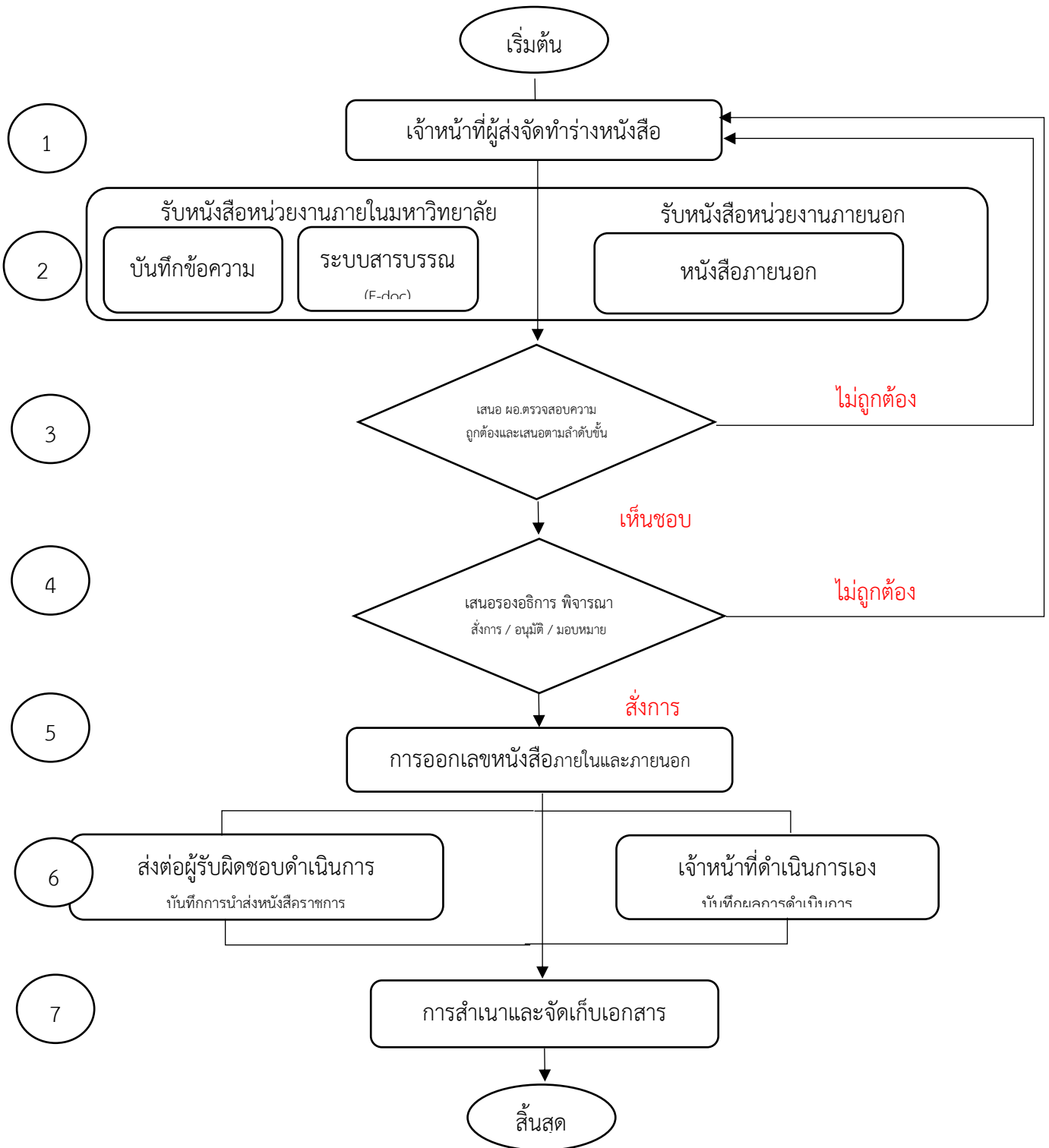
7. การสำเนาและจัดเก็บเอกสาร

เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่จะจัดทำสำเนาและจัดเก็บเอกสารเข้าสู่แฟ้ม หรือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการอ้างอิงและตรวจสอบย้อนหลัง

สิ้นสุดกระบวนการ

เมื่อครบทุกขั้นตอน ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการรับหนังสือภายในและภายนอกของกองพัฒนานักศึกษา

การส่งหนังสือภายในและภายนอก กองพัฒนานักศึกษา



การส่งหนังสือภายในและภายนอกของกองพัฒนานักศึกษา หมายถึง กระบวนการดำเนินงานด้านสารบรรณที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการส่งหนังสือราชการจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอกองค์กร เข้าสู่ระบบสารบรรณของหน่วยงานอย่างเป็นทางการ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบ ชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดทำหนังสือราชการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยจัดทำเนื้อหา รูปแบบ และรายละเอียดของหนังสือให้เป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณ

2. การรับหนังสือจากหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ดำเนินการรับหนังสือราชการจาก หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย (เช่น บันทึกรับข้อความ หรือระบบ E-Document) หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย (หนังสือราชการรูปแบบกระดาษ) เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิจารณาและดำเนินการในระบบ

3. การเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา นำเสนอหนังสือให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจพิจารณากรณีไม่เห็นชอบ → ส่งกลับเพื่อปรับปรุง กรณี เห็นชอบ → ดำเนินการต่อ

4. การพิจารณาสั่งการของผู้บริหาร ผู้บริหารพิจารณาและมีคำสั่ง เช่น สั่งการ มอบหมาย หรือเห็นควรดำเนินการ กรณี ไม่อนุมัติ/ไม่สั่งการ → ยุติเรื่องหรือปรับปรุง กรณี สั่งการ → เข้าสู่ขั้นตอนการดำเนินการ

5. การดำเนินการส่งหนังสือภายในและภายนอก ดำเนินการส่งหนังสือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเภทของหนังสือและช่องทางที่กำหนด เช่น ระบบ E-Document หรือเอกสารกระดาษ

6. การดำเนินการตามคำสั่ง หลังจากส่งหนังสือแล้ว มีการดำเนินการ 2 รูปแบบ ได้แก่ ส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการ พร้อมบันทึกการรับเรื่อง หรือเจ้าหน้าที่ดำเนินการเองตามคำสั่ง พร้อมบันทึกผลการดำเนินงาน

7. การสำเนาและจัดเก็บเอกสาร จัดทำสำเนาหนังสือและจัดเก็บเอกสารเข้าสู่แฟ้ม หรือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้เป็นหลักฐานและอ้างอิงในอนาคต

สิ้นสุดกระบวนการ

เมื่อดำเนินการครบทุกขั้นตอน ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการส่งหนังสือภายในและภายนอก



PNU | PRINCESS OF
NARADHIWAS
UNIVERSITY
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

คู่มือการปฏิบัติงาน สารบรรณ และการจัดเก็บเอกสาร

กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

